

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem Informasi Manajemen Skripsi (SISRI) di Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura adalah sebuah website yang dirancang untuk memudahkan mahasiswa dan dosen pembimbing dalam menjalankan proses skripsi secara efisien. SISRI tersedia untuk digunakan oleh seluruh mahasiswa dan dosen di Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura dan dirancang untuk memfasilitasi berbagai aspek proses skripsi mulai dari pendaftaran hingga pengumpulan dokumen skripsi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan indikator kunci dalam menilai keberhasilan penggunaan SISRI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh website. Kualitas suatu layanan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Jika layanan ditemukan sesuai dengan harapan pengguna atau melebihi harapan mereka, layanan dapat dianggap memuaskan. Sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi harapan pengguna layanan tersebut dapat dianggap buruk.[1]. *PIECES Framework* adalah metode klasifikasi untuk masalah, peluang, dan arah dalam bidang definisi, analisis, dan desain suatu sistem. *PIECES Framework* digunakan sebagai metode untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam studi kasus Sistem Informasi Manajemen Skripsi (SISRI). Melalui pendekatan ini, berbagai aspek seperti kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi, dan layanan dievaluasi untuk memahami hubungan antar variabel *PIECES* dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas sistem dan kepuasan pengguna SISRI.

Adapun penelitian terkait yang sudah dilakukan menggunakan *PIECES Framework* untuk mengukur kepuasan pengguna dari aplikasi *Google Classroom* untuk media pembelajaran secara daring pada saat pandemic *COVID-19* oleh mahasiswa/i Sistem informasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam proses pembelajarannya. Penelitian ini menggunakan metode *PIECES Framework*, yang mencakup aspek *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control*, *Security*, *Efficiency*, dan *Service*. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata untuk setiap

domain: *Performance* 4,188 (Puas), *Information and Data* 4,194 (Puas), *Economics* 4,013 (Puas), *Control and Security* 4,074 (Puas), *Efficiency* 4,457 (Sangat Puas), dan *Service* 4,3 (Sangat Puas). Total rata-rata tingkat kepuasan dari semua domain adalah 4,20 (Sangat Puas)[2].

Melalui evaluasi yang dilakukan menggunakan *PIECES Framework* pada aplikasi SISRI, diharapkan peneliti dapat menganalisis kualitas layanan. Evaluasi ini bertujuan mengungkap pengalaman pengguna serta efektivitas layanan yang diberikan, dengan tujuan memahami aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan dan keberhasilan aplikasi. Hal ini diharapkan bisa memberikan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna maupun pihak pengembang aplikasi SISRI..

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa permasalahan penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna yang diukur melalui data yang diambil dari metode wawancara dan kuesioner. Permasalahan yang perlu diperhatikan terkait kepuasan pengguna mencakup kemudahan penggunaan, kualitas layanan. Upaya lebih lanjut diperlukan untuk memastikan SISRI dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh seluruh pemangku kepentingan seperti mahasiswa, dosen, admin dan juga koordinator prodi guna mendukung kelancaran proses akademik.

1.2.2. Metode Usulan

Framework *PIECES* digunakan sebagai metode untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam studi kasus Sistem Informasi Manajemen Skripsi (SISRI). Melalui pendekatan ini, berbagai aspek seperti kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi, dan layanan dievaluasi untuk memahami hubungan antar variabel *PIECES* dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas sistem dan kepuasan pengguna SISRI.

1.2.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dan metode yang digunakan yaitu

1. bagaimana tingkat kepuasan pengguna website Sistem Informasi Manajemen Skripsi menggunakan metode *PIECES Framework*
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang telah dihitung menggunakan *PIECES Framework* untuk meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan hasil evaluasi tersebut serta bagaimana rekomendasi yang diberikan.

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menilai seberapa baik tingkat pengaruh variabel *PIECES (Performance, Information, Economics, control, Efficiency, Service)* terhadap kepuasan pengguna website Sistem Informasi Manajemen Skripsi (SISRI) menggunakan *PIECES Framework*.
2. Untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna SISRI.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dijelaskan terdapat manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan pandangan mendalam tentang kelemahan dan potensi yang dapat ditingkatkan dari sistem.
2. Memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pengguna terpenuhi melalui evaluasi dan rekomendasi perbaikan.

Penelitian ini diharapkan memberikan dampak yang signifikan, tidak hanya itu saja, tetapi juga untuk berbagai pemangku kepentingan dalam ekosistem akademik Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura.

- **Untuk Universitas Trunojoyo Madura:** Meningkatkan pemahaman tentang efektivitas SISRI, meningkatkan aksesibilitas informasi, dan mendukung koordinasi program studi untuk kegiatan akademik yang lebih efektif.
- **Untuk Mahasiswa:** Memperbaiki aksesibilitas informasi dan kemudahan penggunaan SISRI untuk memperlancar proses skripsi.
- **Untuk Administrator:** Memberikan pandangan yang lebih jelas tentang aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam manajemen sistem, serta membantu koordinasi program studi yang lebih efektif.
- **Untuk Koordinator Program Studi:** Memperkuat koordinasi antar program studi dengan menyediakan informasi yang mudah diakses dan mengoptimalkan penggunaan SISRI untuk kerjasama yang lebih efektif antar *stakeholder* dalam ekosistem akademik.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah, maka ditetapkan batasan masalah sebagai fokus untuk membahas topik tersebut. Batasan masalah adalah sebagai berikut:.

1. Responden yang dilibatkan untuk Metode *PIECES Framework*:
 - Mahasiswa semester akhir yang sedang menjalankan skripsi dan sudah menyelesaikan bab 1.
 - Dosen Fakultas Teknik.
 - koordinator Program Studi Sistem Informasi.
 - Admin SISRI
2. Jumlah minimal sample dari populasi penelitian adalah 100 responden.
3. Penelitian tidak mencakup aspek teknis pengembangan atau perancangan ulang SISRI, melainkan hanya pada evaluasi dan identifikasi perbaikan yang perlu dilakukan. serta memberikan rekomendasi perbaikan.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 berisikan latar belakang, rumusan masalah di dalamnya terdapat permasalahan, metode usulan, pertanyaan penelitian, tujuan, manfaat, batasan masalah, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 berisikan penjelasan ataupun pengertian apa saja yang digunakan didalam penelitian yang dikutip dari peneliti terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 berisikan isi tentang metode yang digunakan dan susunan tahapan melakukan pengujian penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab 4 berisikan pembahasan hasil pengujian instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, evaluasi menggunakan *PIECES Framework*

BAB V KESIMPULAN

Bab 5 berisikan pembahasan mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil pengujian yang telah dilakukan

LAMPIRAN

Dalam bab ini dibahas mengenai lampiran-lampiran yang ada selama penelitian, naik pengumpulan responden maupun data yang digunakan dalam pengolahan