

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era digital yang terus maju, UTM sangat memperhatikan dampak yang ditimbulkan oleh penggunaan SIAKAD dalam kehidupan akademiknya. Pusat Komunikasi UTM telah mencatat sejumlah keluhan terkait kinerja dan fungsionalitas SIAKAD. Salah satu keluhan yang cukup mencolok berasal dari admin program studi, yang menyoroti keterbatasan akses dan kinerja yang lambat dalam beberapa fitur, terutama saat melakukan pencetakan presensi. Selain itu, mahasiswa juga menyampaikan keluhan terkait transkrip akademik mereka, dimana sejumlah mata kuliah yang tercantum dalam Kartu Hasil Studi (KHS) tidak tercermin dengan benar dalam transkrip akademik. Permasalahan ini diyakini disebabkan oleh proses penyetaraan data yang belum optimal dari pihak admin prodi. Beberapa mahasiswa juga mengutarakan keluhan secara lisan mengenai kurangnya fungsionalitas di beberapa fitur SIAKAD, menyatakan bahwa beberapa fitur tidak memberikan manfaat yang optimal, sehingga mereka belum merasakan kemanfaatan penuh dari penggunaan SIAKAD. Dengan munculnya keluhan-keluhan ini, evaluasi dan perbaikan pada SIAKAD menjadi semakin penting, diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mengoptimalkan operasional akademik di UTM. Oleh karena itu, dilaksanakanlah penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna SIAKAD UTM dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode pengambilan data mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, admin pusat dan super admin untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem/aplikasi dengan membandingkan harapan dari sistem tersebut dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut [1]. Pada metode EUCS evaluasi yang diharapkan lebih menegaskan adanya kepuasan pengguna akhir terhadap elemen teknologi, termasuk konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem informasi akademik [2]. Setelah melakukan pengambilan sample dengan model EUCS,

penentuan kepuasan pengguna SIAKAD UTM dengan menggunakan penghitungan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling*, yang merupakan metode berbasis varian/komponen yang lebih fokus pada kemampuan memprediksi dan akurasi model, serta memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi terhadap teori.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap masalah-masalah yang sering dialami oleh pengguna SIAKAD di Universitas Trunojoyo Madura (UTM). Fokusnya adalah memahami keluhan-keluhan yang dilaporkan, baik melalui Pusat Komunikasi UTM maupun melalui percakapan antar mahasiswa, serta menggunakan permasalahan-permasalahan ini sebagai indikator untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD. Penelitian melibatkan partisipasi berbagai pihak terkait, termasuk mahasiswa dari berbagai program studi, staf administrasi program studi, dosen pengajar, serta admin pusat dan super admin yang terlibat dalam pengelolaan SIAKAD. Dengan demikian, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang masalah yang dihadapi oleh pengguna SIAKAD di Universitas Trunojoyo Madura.

Penelitian ini bukanlah penelitian pertama yang dilakukan dengan menggunakan metode EUCS maupun model PLS-SEM, ada beberapa penelitian terkait yang dilakukan dengan menggunakan metode maupun model serupa seperti penelitian yang dilakukan oleh Hendrik Setiawan, Dien Novita dengan topik analisis kepuasan pengguna dari aplikasi KAI Access sebagai media pemesanan tiket kereta api. Metode maupun model yang diterapkan pada penelitian ini memberikan dampak baik pada penelitian ini, metode EUCS dapat membandingkan antara harapan dan kenyataan dari penggunaan aplikasi KAI Access, dari adanya hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan penggunaan aplikasi KAI Access maka akan didapatkan dasar untuk perbaikan dan peningkatan aplikasi KAI Access. Sehingga dari hasil penelitian didapatkan diperlukan adanya perbaikan dan peningkatan pada bagian isi *content* dan *ease of use* pada aplikasi KAI Access [3].

Kemudian, untuk membuktikan bahwa metode EUCS dan model PLS-SEM layak digunakan pada penelitian selanjutnya adalah dibuktikan dengan

adanya penelitian yang telah dijalankan oleh Dien Novita dan Fareza Helfena, mengfokuskan pada analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Traveloka. Pada penelitian tersebut, beberapa hipotesis tidak mendapatkan dukungan karena sejumlah faktor dalam kriteria EUCS, seperti variabel format dan timelines, tidak memenuhi harapan pengguna, yang menyebabkan penolakan terhadap hipotesis. Oleh karena itu, berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan model yang telah ditentukan, disimpulkan bahwa penggunaan metode EUCS dan model PLS-SEM memiliki validitas untuk dijadikan sebagai acuan dalam penelitian. Meskipun demikian, disarankan juga untuk melakukan perbandingan dengan rumus dan metode lain guna menemukan perbedaan serta sebagai titik perbandingan dengan studi-studi sebelumnya [4].

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Nur Laeli Rachmawati dan Dwi Krisbiantoro pada sistem *e-learning* di Universitas Amikom Purwokerto, pada penelitian ini menunjukkan metode EUCS menjadi pengaruh suatu hipotesis pada aplikasi *e-learning*, sehingga pada penelitian ini suatu hipotesis yang ada ditolak karena tidak memenuhi standart nilai signifikansi masing-masing variable kepuasan pengguna pada aplikasi *e-learning*, tidak diterimanya suatu hipotesis tersebut dihitung dengan beberapa teknik yang ada di model PLS-SEM. Sehingga suatu hipotesis yang tidak diterima tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi untuk pusat komunikasi agar dilakukannya peningkatan kualitas yang ada pada aplikasi *e-learning*, 4 variable dinyatakan diterima yaitu variable *content*, *accuracy*, *ease of use* dan *user satisfaction* serta 2 variable tidak diterima yaitu variable *format* dan *timeliness* [5].

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Permasalahan**

Dari penjelasan sebelumnya, permasalahan ini mencakup beberapa keluhan yang telah diajukan oleh pihak terkait. Pertama, terdapat komplain dari admin program studi terkait keterbatasan akses pada beberapa fitur SIAKAD, seperti kesulitan dalam mencetak presensi. Kedua, mahasiswa juga menyampaikan keluhan mengenai ketidakhadiran beberapa mata kuliah dalam transkrip akademik, meskipun sudah terdaftar dalam Kartu Hasil Studi (KHS), yang

disebabkan oleh kekurangan dalam proses penyetaraan yang dilakukan oleh admin prodi. Selain itu, keluhan yang disampaikan secara lisan oleh beberapa mahasiswa juga masih perlu dipertimbangkan terkait kurang fungsionalitas di beberapa fitur yang ada pada SIAKAD. Beberapa mahasiswa mengungkapkan bahwa mereka belum mendapatkan manfaat dari penggunaan beberapa fitur tertentu.

### **1.2.2 Metode Penelitian**

Untuk mengatasi permasalahan ini, peneliti mengajukan studi yang bertujuan mengukur kepuasan pengguna terhadap SIAKAD UTM menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan model *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat melakukan evaluasi penggunaan SIAKAD UTM dengan metode dan model yang telah ditentukan.

### **1.2.3 Pertanyaan Penelitian**

Indikator *End User Computing Satisfaction* (EUCS) mana yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna SIAKAD UTM, dan indikator mana yang perlu ditingkatkan?

## **1.3 Batasan Masalah**

Beberapa aspek yang dibatasi dalam penelitian ini ditetapkan agar tujuan penelitian tercapai dengan tepat dan tidak melebihi cakupan yang direncanakan. Adapun batasan-batasan dalam penelitian ini meliputi::

1. Penelitian ini berfokus pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Universitas Trunojoyo Madura (UTM) dengan periode penelitian dari Januari hingga Juli 2024.
2. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa, dosen aktif, tenaga kependidikan, admin pusat, dan pusat telekomunikasi informasi komunikasi di UTM yang telah menggunakan SIAKAD minimal satu semester atau sekitar 6 bulan, dengan total 391 responden.
3. Pengukuran data dilakukan menggunakan skala Likert 5.
4. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

5. Tujuan akhir penelitian adalah mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna SIAKAD UTM menggunakan EUCS dan metode PLS-SEM dengan bantuan software SmartPLS3.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur pengaruh lima indikator dari EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*) terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Trunojoyo Madura (UTM). Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi indikator-indikator mana yang memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas sistem dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat dari adanya penelitian ini dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

- Bagi pusat komunikasi penelitian ini dapat dijadikan pengidentifikasian area perbaikan sistem di siakad dan juga sebagai peningkatan fungsionalitas untuk para pengguna siakad, sebagai tanda bahwa adanya penelitian ini berhasil menjadikan siakad UTM menjadi lebih baik dan berkualitas.
- Bagi dosen pengajar mengharapkan adanya akses informasi yang lebih mudah serta peningkatan kualitas pengajaran dengan menyesuaikan metode pengajaran dan memastikan bahwa siakad mendukung adanya proses pengajaran yang baik.
- Bagi tenaga kependidikan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam melakukan perancangan dan mengelola data akademik untuk menjaga kepuasan pengguna serta menjadikan pengelolaan data lebih efektif.
- Bagi peneliti adanya penelitian ini dapat menjadikan dedikasi penambahan ilmu dalam bidang kepuasan pengguna di UTM pada objek siakad dan juga bantuan wawasan berharga kepada pengembang sistem untuk mengimplementasikan perbaikan siakad.

## **1.5 Sistematis Penulisan**

Sistematis penulisan pada penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab Pendahuluan berisi beberapa bagian seperti latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memaparkan berbagai teori yang mendukung penelitian, termasuk teori tentang Sistem Informasi Akademik, Analisis Sistem, Kepuasan Pengguna, End User Computing Satisfaction (EUCS), Skala Likert, penjelasan PLS-SEM, penggunaan software SmartPLS, serta penelitian terkait lainnya.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan alur dan metode penelitian, termasuk lokasi dan jumlah sampel, metode yang digunakan, variabel dan indikator, tahapan perhitungan dalam penelitian, serta rencana uji yang akan diujikan pada bab selanjutnya pada penelitian ini.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang kemudian dianalisis menggunakan software SmartPLS 3, dengan evaluasi model berdasarkan metode PLS-SEM dan EUCS.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dianalisis pada bab sebelumnya dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.