

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, peran Teknologi Informasi (TI) menjadi sangat krusial. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi membantu pengguna untuk mengakses informasi dengan cepat dan akurat. Di sektor pendidikan, perkembangan teknologi informasi memudahkan dalam proses aktivitas akademik sebab bisa dilakukan secara online[1]. Salah satu aplikasi yang sering dipakai di perguruan tinggi adalah Sistem Informasi Akademik (Siakad). Siakad merupakan layanan informasi berbasis internet yang digunakan untuk membantu penyelenggaraan pendidikan, sehingga dalam prosesnya tersedia layanan informasi yang lebih akurat kepada pengguna[2]. Informasi yang akurat, cepat dan tepat bisa tersampaikan kepada pengguna dengan hadirnya Siakad tersebut[3].

Penggunaan Sistem Informasi Akademik, di lingkungan Universitas memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi dan efektivitas manajemen akademik. Salah satu fungsi Siakad adalah melihat jadwal perkuliahan, informasi nilai mahasiswa serta nilai Indeks Prestasi Semester (IPS) dan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) dan bisa digunakan untuk proses penyusunan Kartu Rencana Studi (KRS)[4]. Teknologi informasi akademik telah banyak dimanfaatkan oleh institusi pendidikan, salah satunya Universitas Trunojoyo Madura (UTM). Di UTM Sistem Informasi Akademik Trunojoyo yang kemudian disingkat (Siakad Trunojoyo) digunakan untuk berbagai kepentingan akademik. Dari sisi Mahasiswa, Siakad digunakan untuk menyusun Kartu Rencana Studi (KRS), melihat nilai (KHS), melihat informasi matakuliah dan dosen pengampu, dan mencetak transkrip nilai, serta informasi akademik lainnya. Sementara dari pengguna Dosen, Siakad digunakan untuk input nilai mahasiswa. Akan tetapi, dalam penerapannya terdapat beberapa kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan[3], seperti situs sering *error* saat diakses pada periode KRS-an, transkrip nilai tidak sesuai dengan Kartu Hasil Studi (KHS), kesalahan identitas pada data pribadi, tampilan yang

seederhana dan kurang menarik, sehingga terlihat kurang modern. Permasalahan tersebut sering kali dialami oleh pengguna Siakad terutama pada pengguna mahasiswa Fakultas Teknik, Oleh karena itu, penelitian ini akan membatasi cakupan data hanya pada Fakultas Teknik. Fakultas ini dipilih karena keterkaitannya yang erat dengan teknologi, khususnya dalam konteks Sistem Informasi Akademik, sehingga dapat dijamin keakuratan datanya[3].

Keluhan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Trunojoyo Madura diperoleh dari penyebaran kuesioner pra penelitian yang berisi tentang permasalahan yang sering dialami oleh pengguna. Kuesioner tersebut dibagikan secara online melalui chat Whatsapp dengan link sebagai berikut <https://forms.gle/dqBwznLab6awZ9Eo6>. Hasil dari penyebaran kuesioner tersebut diperoleh jumlah responden sebanyak 20 orang yang terdiri dari prodi Teknik Industri sebanyak 1 orang, Teknik Mesin sebanyak 2 orang, Teknik Elektro sebanyak 2 orang, Teknik Mekatronika sebanyak 3 orang, Teknik Informatika sebanyak 2 orang dan prodi Sistem Informasi sebanyak 10 orang. Dari 20 responden tersebut permasalahan yang paling banyak dialami yaitu server sering *error/down* terutama pada saat periode KRS (Kartu Rencana Studi) dengan persentase 95% (19 orang), sedangkan sebanyak 50% dari responden memiliki masalah dengan kesalahan data pribadi dan nilai. Disusul dengan 65% responden berpendapat bahwa tampilan Siakad Trunojoyo kurang menarik.

Setiap perguruan tinggi terus berupaya untuk meningkatkan kualitas Siakadnya. Pengguna memainkan peran penting dalam mengevaluasi keberhasilan sebuah sistem[5]. Jika pengguna merasa puas dengan sistem yang ditawarkan oleh suatu institusi pendidikan, maka akan ada banyak peningkatan yang akan terjadi[6]. Oleh karena itu, Siakad harus dievaluasi secara teratur untuk mengetahui apakah sistem informasi akademik bisa diterima dengan baik oleh pengguna dan apakah pengguna merasa puas dengan layanan yang ada[7].

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Trunojoyo Madura dengan menerapkan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dan

Technology Acceptance Model (TAM). Integrasi kedua metode tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap tingkat penerimaan dan kepuasan oleh pengguna. Selanjutnya untuk melihat persentase tingkat kepuasan pengguna terhadap Siakad digunakan teknik analisis data yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI)[8].

Metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) diterapkan untuk memvalidasi variabel-variabel yang diusulkan pada penelitian ini[5]. Penelitian ini menggunakan variabel-variabel, yaitu *Information Quality* (IQ), *Memorability* (M), *Efficiency* (Ef), *Errors* (Er), dan *Satisfaction* (S)[5][9]. Sementara, Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) telah dikembangkan untuk menganalisa dan menjelaskan perilaku *user* dalam hal menerima dan menggunakan teknologi informasi[10]. Penelitian ini menggunakan variabel, yaitu *Usefulness* (U) dan *Ease of use* (EOU)[1].

Berdasarkan literatur diatas peneliti memilih topik analisis kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik tersebut dengan penerapan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Integrasi kedua metode tersebut menjadi kebaruan dari penelitian ini, dimana pada penelitian sebelumnya belum pernah ada yang menggabungkan kedua metode tersebut. Kebaruan ini membuka peluang untuk pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif terhadap fenomena yang diteliti, serta memperluas cakupan metodologi dalam bidang tersebut. Kelebihan dari penelitian ini terletak pada metode yang digunakan yaitu CFA dan TAM, metode tersebut merupakan pendekatan yang telah teruji dan sering pakai dalam penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna. Adapun kekurangan dari penelitian ini yaitu mengasumsikan bahwa responden memberikan tanggapan yang jujur dan akurat, namun dalam kenyataannya, hal ini tidak selalu terjadi.

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut berdasarkan uraian latar belakang di atas:

1.2.1 Permasalahan

Siakad seringkali terjadi error berupa kesalahan data Mahasiswa, ketidaksesuaian nilai di transkrip dan KHS, sulit diakses pada waktu tertentu (saat periode KRS), dan tampilan yang kurang menarik. Sehingga bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap siakad yang digunakan. Dalam teknologi informasi respon dari pengguna penting untuk diketahui, terutama melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap Siakad Trunojoyo yang menjadi salah satu teknologi informasi yang paling sering digunakan.

1.2.2 Metode Usulan

Mengevaluasi Siakad dengan metode *Confirmatory Factor Analysis* dan *Technology Acceptance Model* serta *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, sehingga mampu meningkatkan pelayanan siakad kedepannya.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Dari uraian permasalahan diatas, diperoleh pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Berapa persentase tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Trunojoyo Madura?
- b. Berapa persentase tingkat kepuasan pada setiap variabel untuk menentukan urutan perbaikan terhadap Siakad?

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang telah diajukan, tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Memperoleh hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna Siakad dengan metode *Confirmatory Factor Analysis* dan *Technology Acceptance Model* di Universitas Trunojoyo Madura.

- b. Memperoleh informasi urutan variabel dari tingkat kepuasan tertinggi hingga terendah untuk saran perbaikan Sistem Informasi Akademik.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini bisa digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Trunojoyo Madura.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pihak Universitas Trunojoyo Madura untuk meningkatkan mutu layanan Siakad kepada para penggunanya.

1.4. Batasan Masalah

Batasan pada penelitian ini mencakup hal-hal sebagai berikut :

- a. Objek penelitian adalah Sistem Informasi Akademik Universitas Trunojoyo Madura.
- b. Sampel penelitian yaitu semua pengguna siakad di lingkup Fakultas Teknik sebanyak 356 orang yang terdiri dari Mahasiswa, Dosen dan Staff Admin.
- c. Metode yang digunakan adalah *Confirmatory Factor Analysis* dan *Technology Acceptance Model*, serta di analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index*.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal ini terdiri dari beberapa bagian, yang disusun secara berurutan dan dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup pengantar yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengulas tentang teori yang relevan dengan penelitian, yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, internet, atau publikasi jurnal sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jalannya penelitian, metode yang diterapkan, serta analisis terhadap permasalahan dan potensi solusinya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang temuan penelitian terhadap objek penelitian dengan memaparkan hasil pengolahan dan analisi data.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah bab penutup dalam penelitian ini, pada bab v disajikan kesimpulan dari hasil temuan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, selain itu pada bab ini juga terdapat saran untuk penelitian selanjutnya.