

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemanfaatan sistem informasi dianggap hal yang penting bagi perguruan tinggi dalam era revolusi industri 4.0 [1]. Informasi mengenai matakuliah, melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), informasi nilai dalam Kartu Hasil Studi (KHS), sampai informasi mengenai Transkrip nilai Mahasiswa semuanya tersaji dalam Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan sebuah bentuk pengaplikasian teknologi informasi dalam perguruan tinggi yang dapat mempercepat, mempermudah dan menunjang kenyamanan dalam pelayanan akademik, sehingga memberikan kesan yang berkualitas bagi pengguna, antara lain admin, Dosen atau Mahasiswa [2].

Universitas Trunojoyo Madura menjadi satu dari banyak perguruan tinggi yang menerapkan penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dalam memberikan pelayanan akademik. Adanya SIKAD Trunojoyo dianggap membantu mempermudah dalam proses akademik, seperti melakukan dan mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) sampai informasi mengenai Transkrip nilai Mahasiswa. Namun, berdasarkan kuesioner pra penelitian yang sudah disebarkan, sebagian Mahasiswa Universitas Trunojoyo pada Fakultas Teknik masih mengalami beberapa kendala dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Mulai dari tampilan *interface* yang kurang menarik, terjadinya *errors* atau *server down*, hingga kesalahan penyampaian data atau informasi.

Permasalahan-permasalahan yang ada, dapat menghambat proses akademik yang sedang dilakukan oleh pengguna. Mengingat semua proses akademik pada Universitas Trunojoyo Madura dilakukan melalui SIKAD Trunojoyo. Hal tersebut tentunya bersinggungan dengan fungsi SIKAD yang diharapkan dapat meningkatkan dan menyampaikan informasi yang tepat juga akurat untuk mempersingkat waktu dengan tanpa mengurangi kualitas informasi itu sendiri [3]. Apalagi Universitas Trunojoyo Madura masih belum melakukan pengukuran kualitas dan kesesuaian Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dengan kebutuhan serta harapan penggunaannya [4].

Evaluasi sangat penting untuk dilakukan, mengingat penggunaannya yang tidak hanya digunakan dimasa sekarang, melainkan terus berkelanjutan pada setiap tahunnya [5]. Dalam melakukan evaluasi kepuasan pengguna SIAKAD, terdapat banyak solusi metode yang dapat dimanfaatkan meninjau dari penelitian terdahulu. Namun, dalam penerapannya terdapat beberapa metode yang cocok dan sering digunakan untuk mengevaluasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik. Metode-metode yang dimaksud seperti penerapan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), metode ServQual, metode WebQual 4.0, metode *Importance Performance Analysis* (IPA), serta metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Beberapa metode tersebut sering dan banyak digunakan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik.

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah metode untuk menganalisis kepuasan pengguna yang paling sering digunakan. Metode ini digunakan untuk dapat membandingkan kenyataan dan harapan pengguna sistem informasi ditinjau dari 5 variabel independen dan 1 variabel dependen [1]. Metode selanjutnya merupakan metode ServQual yang lebih berfokus dalam menganalisis pelayanan yang terdapat dalam sistem informasi [6]. Metode ini dianggap lebih tepat digunakan dalam mengukur kualitas layanan jasa, bukan kualitas suatu Sistem Informasi Akademik [7]. Metode WebQual 4.0 berguna sebagai pengukur kualitas Sistem Informasi Akademik berdasarkan persepsi akhir pengguna. Metode WebQual 4.0 sering kali dipasangkan dengan metode lain untuk lebih mengidentifikasi dimensi-dimensi mana saja yang memerlukan penyempurnaan [5]. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik analisis yang menggambarkan indikator-indikator yang menjadi prioritas perbaikan atau dipertahankan berlandaskan persepsi harapan pengguna [8]. Metode terakhir adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang digunakan untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan melalui survey tingkat kepuasan pengguna [9]. Metode-metode yang telah disebutkan tentunya memiliki kekurangan dan kelebihan dalam penggunaannya. Kelebihan dan kekurangan metode tersebut dapat dimanfaatkan dan disesuaikan untuk menyelesaikan kasus yang tepat.

Berdasarkan beberapa solusi metode yang telah disebutkan sebelumnya, metode WebQual 4.0 dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dianggap paling tepat dalam mengukur kualitas SIAKAD. Metode WebQual 4.0 lebih tepat untuk diimplementasikan dalam mengukur dan menggambarkan interaksi manusia komputer pada suatu Sistem Informasi Akademik berbasis *website* [7]. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berguna untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu layanan agar dapat mengetahui skala kepuasan pengguna secara keseluruhan dalam bentuk persentase meninjau dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut [10].

Maka dari itu, diperlukan analisis lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Trunojoyo dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) agar dapat dilakukan evaluasi serta dapat menunjang kualitas dari Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Trunojoyo. Hasil dari penelitian ini nantinya berupa persentase nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) pada Universitas Trunojoyo Madura, berdasarkan persepsi pengguna.

1.2. Perumusan Masalah

1.2.1. Permasalahan

Permasalahan yang ada dalam penerapan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Trunojoyo, adalah tampilan *interface* yang kurang menarik, sering terjadinya kesalahan penyampaian data atau informasi dan terjadinya *error* atau *server down* pada SIAKAD Trunojoyo. Penting untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna dan melakukan evaluasi agar menjadikan sistem informasi semakin sesuai dengan kebutuhan pengguna dan berkualitas.

1.2.2. Metode Usulan

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan penerapan metode WebQual 4.0 dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam melakukan pengukuran kualitas SIAKAD. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan studi literatur penelitian terdahulu, observasi, wawancara serta penyebaran kuesioner. Teknik *Slovin* dan *Proporsional Stratified Sampling* digunakan untuk mengambil sampel penelitian.

1.2.3. Pertanyaan Penelitian

Berikut merupakan pertanyaan dalam penelitian ini:

1. Bagian atau variabel mana yang tidak signifikan dan memerlukan peningkatan dalam Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Trunojoyo?
2. Berapa persentase tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Trunojoyo?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan

Berikut merupakan tujuan penelitian dilakukan:

1. Untuk mengetahui bagian atau variabel dalam Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Trunojoyo yang lemah dan memerlukan peningkatan kualitas.
2. Untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Trunojoyo.

1.3.2. Manfaat

Berikut merupakan manfaat dari penelitian:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang diterapkan di perguruan tinggi, sehingga dapat menjadi bahan rujukan bagi pihak perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas Sistem Informasi Akademik.
2. Penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah arsip dokumen akademik yang dapat menjadi bahan rujukan atau landasan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4. Batasan Penelitian

Berikut merupakan batasan-batasan dalam penelitian:

1. Data didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara *online* melalui *Google Forms*.
2. Rentang waktu penyebaran kuesioner penelitian selama 40 hari, terhitung sejak tanggal 10 Juli - 20 Agustus 2024.
3. Penyebaran kuesioner ditujukan pada seluruh pengguna aktif SIKAD Trunojoyo dalam lingkup Universitas (Mahasiswa, Dosen dan Staf Tenaga Kependidikan) pada Semester Genap 2023/2024.

1.5. Sistematika Laporan

Penyusunan laporan penelitian ini menggunakan kerangka pembahasan yang tersusun dalam bab berisikan beberapa sub bab yang menjelaskan bagian-bagian pada pembahasan penelitian. Berikut merupakan penjelasan singkat mengenai apa saja pembahasan yang akan dilakukan dalam setiap bab dalam penelitian:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan permasalahan yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian. Dalam bab ini terdapat beberapa sub bab seperti latar belakang, permasalahan, tujuan dan manfaat serta batasan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menampilkan penjelasan teori yang digunakan sebagai landasan pengetahuan ataupun pernyataan pendukung dilakukannya penelitian. Teori yang dibahas pada bab ini mengambil sumber dari penelitian sebelumnya.

BAB III METODE USULAN

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian, metode penelitian, permasalahan penelitian serta solusi yang diberikan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai hasil temuan penelitian yang telah dilakukan. Data penelitian yang didapat, diolah dan dianalisis secara terperinci dalam bab ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan serta saran yang didapat dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan harus selaras dengan hasil analisis yang telah dilakukan. Saran penelitian dapat ditujukan kepada pihak relevan dan peneliti dimasa yang akan datang.