

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini telah banyak dimanfaatkan oleh instansi-instansi masyarakat baik dari kalangan pemerintah, swasta maupun bidang pendidikan. Teknologi informasi membuat dunia semakin kecil tanpa batas, aktivitasnya tidak lekang oleh waktu dimanapun dan kapanpun dapat melihat informasi dengan cepat dan akurat [1]. Pada implementasi sebuah teknologi informasi yang menjadi salah satu sebab sebuah sistem dikatakan sukses yaitu dilihat pada seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Karena keberhasilan tergantung dari tingkat kepuasan pengguna. Hal ini berlaku untuk semua organisasi tidak hanya organisasi jasa yang berorientasi profit, tetapi juga pada organisasi lain seperti perguruan tinggi [2]. Citra kualitas suatu pelayanan yang bagus tidak dilihat dari sudut pandang pihak penyedia melainkan dari sudut pandang yang menggunakan sistem.

Salah satu teknologi informasi yang biasa diaplikasikan dalam bidang pendidikan adalah Sistem Informasi Akademik. Universitas Trunojoyo Madura merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi yang mengaplikasikan sistem informasi pada kegiatan pendidikannya yang biasa di kenal dengan Siakad. Tujuan dari penggunaan sistem informasi ini untuk pengolahan data akademik serta memudahkan mahasiswa untuk melakukan administrasi akademik. Menurut data pada Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Indonesia (PDDIKTI) tahun 2021 jumlah mahasiswa terdaftar di UTM sebanyak 17880 mahasiswa [3]. Jumlah mahasiswa yang meningkat cenderung membuat banyak mahasiswa yang mengakses Siakad secara bersamaan terlebih pada saat masa KRS. Kemudian pada bagian kritik/saran masih terdapat banyak keluhan mahasiswa, serta masih sangat kurangnya proses penanganan atas keluhan tersebut.

Electronic Service Quality (E-servqual) merupakan metode yang dikembangkan oleh A Parasuraman, Valarie A Zeithaml, dan Arvind Malhotra digunakan untuk melihat kepuasan pengguna dengan melihat kualitas pelayanan yang memanfaatkan jaringan internet. Menurut penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara setiap dimensi kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap kepuasan pengguna [4]. Akan tetapi Penerapan metode *e-service quality* pada penelitian sebelumnya hanya terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 47,1% dan 52,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada

metode *e-service quality*. Maka, perlu untuk dilakukan penggabungan metode untuk melihat variabel lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian sebelumnya terkait analisis kepuasan pengguna yang lainnya yaitu dengan menggunakan metode *PIECES framework* (*Performance, Information, Economy, Control, Eficiency, dan Service*), dari beberapa penelitian tersebut mendapatkan hasil yang positif [5]. Kerangka ini dapat menghasilkan hal-hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam mengembangkan sistem [6]. Karena untuk mengharapkan hasil yang lebih efektif peneliti melakukan penggabungan metode *e-service quality* dan *PIECES framework*, dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad) Universitas Trunojoyo Madura. Adanya penelitian ini diharapkan dapat dilihat tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam proses penerapan Sistem Informasi Akademik (Siakad) dengan pengukuran berdasarkan indikator kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berupa skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) MENGGUNAKAN METODE *ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)* DAN *PIECES FRAMEWORK*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat 3 poin penting dalam perumusan masalah yaitu apa masalahnya, bagaimana solusinya serta pertanyaan penelitiannya.

1.2.1 Permasalahan

Sistem Informasi Akademik Universitas Trunojoyo Madura merupakan salah satu layanan yang digunakan untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi maupun kebutuhan lainnya di kampus seperti, menyusun rencana studi, melihat hasil studi maupun yang lainnya. Akan tetapi saat mahasiswa mengakses Siakad masih terdapat beberapa hal yang dikeluhkan terkait pelayanan atau kinerja sistem yang kurang maksimal. Seperti terdapat keluhan terkait pada data mahasiswa, loading sistem yang lama saat diakses secara bersamaan misalnya saat penyusunan dan perbaikan KRS.

1.2.2 Solusi Permasalahan

Dari permasalahan diatas, diperlukan analisis yang dapat melihat dan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Siakad secara rinci dengan variabel-variabel kualitas pelayanan elektronik. Analisis akan dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah perguruan tinggi

Universitas Trunojoyo Madura dalam upaya melihat beberapa menu dari Siakad yang terdapat kendala saat mahasiswa menggunakan sistem tersebut melalui metode *e-service quality* dan *PIECES framework*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, didapat pertanyaan yaitu:

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Trunojoyo Madura dengan metode *electronic service quality (e-servqual)* dan *PIECES framework*?
2. Bagaimana menentukan variabel prioritas perbaikan pelayanan elektronik pada Sistem Informasi Akademik Universitas Trunojoyo Madura?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan hasil pengukuran tingkat kepuasan Sistem Informasi Akademik Universitas Trunojoyo Madura dengan metode *electronic service quality (e-servqual)* dan *PIECES framework*.
2. Mendapatkan informasi variabel prioritas perbaikan pelayanan elektronik pada Sistem Informasi Akademik Universitas Trunojoyo Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini memiliki manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Mampu mengembangkan penelitian sebelumnya, dapat menambah pengetahuan terkait kepuasan pengguna elektronik dan menjadi referensi untuk para peneliti selanjutnya.
2. Penelitian ini dapat digunakan untuk melihat seberapa puas pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Trunojoyo Madura.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pihak Universitas Trunojoyo Madura sebagai dasar atau bahan perbaikan kualitas sistem pelayanan elektronik pada Siakad dengan cara meningkatkan kepuasan pengguna.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah sebagai berikut:

1. Responden yang digunakan dalam penelitian ini khusus mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura.
2. Kuisioner penelitian melalui *google form* yang disebarakan secara *online* dengan memanfaatkan sosial media.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terbagi atas beberapa bab, dengan urutan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, manfaat dan tujuan, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang teori yang berhubungan dengan penelitian. Teori ini bisa bersumber dari buku, internet, *website* maupun literatur dari penelitian sebelumnya.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini memaparkan langkah-langkah yang digunakan peneliti untuk membahas permasalahan dalam penelitian seperti, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini dipaparkan laporan hasil penelitian yang berisi tentang paparan hasil dari penelitian serta pembahasan tentang penelitian yang telah dilakukan.

BAB V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan dan saran bagi pihak lain yang kemungkinan akan melakukan penelitian ini.