

BAB 1

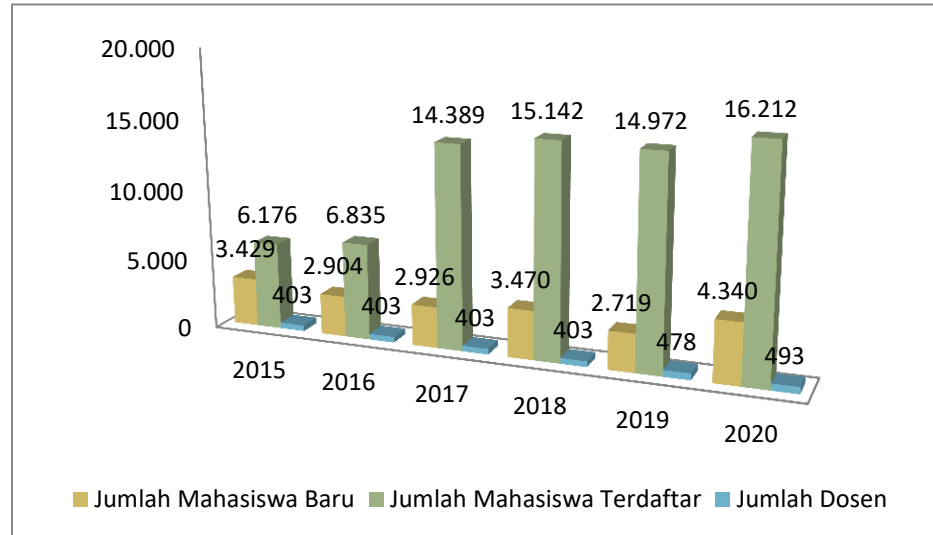
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai gambaran dari kesuksesan sebuah sistem informasi yang dihubungkan kepada elemen pembentuk kesuksesan dalam beberapa aspek empiris dan konseptual . Kepuasan merupakan suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit merupakan suatu lingkungan yang memungkinkan pemakai secara langsung dapat menyelesaikan sendiri persoalan terhadap kebutuhan yang ada pada sistem informasi .[1]

Menurut penelitian [2] disebutkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sangat penting dalam mengembangkan sebuah sistem informasi tingkat kepuasan pengguna suatu sistem dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengembangan sistem itu sendiri, dan kualitas sistem informasi yang bagus dapat meningkatkan kepuasan pengguna atau pemakai, untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang berjalan atau diterapkan, Penelitian ini dilakukan di Universitas Trunojoyo Madura (UTM) dengan studi kasus Siakad. Salah satu tujuan dari adanya website siakad dapatlah diketahui secara umum yaitu menyebarkan informasi-informasi yang berhubungan dengan proses dan kegiatan akademik kepada para pemakai khususnya mahasiswa-mahasiswi UTM.

Sistem informasi akademik (Siakad) merupakan pelayanan akademik yang ditujukan bagi mahasiswa dan dosen, dimana oleh dosen digunakan sebagai proses input nilai dan bagi mahasiswa dipergunakan untuk proses pengisian kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS) dan lain sebagainya, Siakad merupakan sistem yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan akadem dan layanan pendidikan yang terkomputerisasi dengan tujuannya yaitu untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan akademik [3]



Gambar 1.1 Jumlah Mahasiswa Teraftar Di UTM Tahun 2015-2020

Berdasarkan Data *Statistik* Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Indonesia (PDDIKTI) dari tahun 2015-2020 menunjukkan jumlah mahasiswa terdaftar di UTM pada tahun 2015 sebanyak 6,176 dengan mahasiswa baru berjumlah 3.429 dan jumlah pengajar sebanyak 403 orang [4]. Pada 2016 jumlah mahasiswa terdaftar sebanyak 6.835 dengan jumlah mahasiswa baru sebanyak 2.904 dengan jumlah pengajar yang sama yaitu 403 orang [5]. Pada tahun 2017 jumlah mahasiswa terdaftar sebanyak 14.389 dengan jumlah mahasiswa baru sebanyak 2.926 dengan jumlah pengajar yang sama 403 orang [6]. Pada tahun 2018 jumlah mahasiswa terdaftar sebanyak 15.142 dengan jumlah mahasiswa baru sebanyak 3.470 dengan jumlah pengajar yang sama 403 orang [7] . Pada tahun 2019 jumlah mahasiswa terdaftar sebanyak 14.972 dengan jumlah mahasiswa baru sebanyak 2.719 dengan jumlah pengajar 478 orang. Pada tahun 2020 jumlah mahasiswa terdaftar sebanyak 16.212 dengan jumlah pengajar 493 orang [8]

SIKAD di UTM dikembangkan oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) yang juga sebagai pemegang hak akses tertinggi di UTM. Dalam pengembangan SIKAD berdasarkan wawancara yang telah dilakukan bersama kepala PTIK Bapak Firmansyah Adiputra, ST., M.Cs. , mengungkapkan banyak masalah yang dialami PTIK , Salah satu masalah yang di alami oleh mahasiswa yaitu, sering terjadi error berupa kesalahan data berupa kesalahan biodata mahasiswa, loading sistem yang lama, dan sulit untuk mengakses SIKAD dalam waktu tertentu, seperti saat jadwal KRS dan perbaikan KRS.

Jumlah mahasiswa yang meningkat, dan mahasiswa cenderung mengisi KRS pada waktu akhir dari jadwal pengisian KRS berlangsung, hal ini membuat sistem lamban karena banyak mahasiswa mengakses secara bersamaan, Selain itu, tidak adanya sarana untuk menyampaikan

keluhan user kepada pengelola Siakad maka diperlukan evaluasi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada sistem informasi akademik, Dengan tujuan Mengetahui kepuasan pengguna Siakad di UTM dan untuk membuktikan sejauh mana kualitas sistem tersebut diterima oleh penggunanya.

End-user Computing Satisfaction (EUCS) adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi atau website dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Metode EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkza deh, 1998, Metode EUCS ini telah banyak di uji coba oleh peneliti lain untuk menguji realibilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan walaupun instrument ini telah di terjemahkan dalam bahasa yang berbeda-beda [2]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan leh Muryan Awaludin dijelaskan perbandingan antara instrumen *End-user Computing Satisfaction* EUCS dan user information satisfaction (UIS) yang dikembangkan oleh Ives, dijelaskan UIS adalah ukuran persepsi atau subyektif dari kesuksesan sistem yang berfungsi sebagai pengganti penentu objektif dari efektivitas sistem informasi yang sering tidak tersedia , Fokus pertama UIS pada konten sistem informasi (misalnya, akurasi, relevansi) dan cara informasi disajikan (misalnya, format, mode). Kedua mencakup dukungan organisasi untuk mengembangkan dan memelihara sistem produk itu sendiri. UIS mengukur bagaimana pandangan mereka pengguna sistem informasi dari pada kualitas teknis sistem, Metode EUCS lebih mengungguli dalam mengukur kepuasan pengguna akhir sistem informasi dibandingkan metode UIS [3][9]

Metode EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai 5 (lima) komponen ,yang pertama isi (content) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari kelengkapan isi suatu sistem, yang kedua akurasi (accuracy) mencakup pada ketepatan dari data yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut seperti sistem informasi menyediakan informasi yang akurat, yang ketiga tampilan (format) mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dari sistem informasi, yang keempat kemudahan penggunaan (ease of use) mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau user friendly dalam menggunakan sistem, yang kelima ketepatan waktu (timeliness) mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sebuah sistem[3]

Keunggulan dari metode EUCS berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya telah terbukti bahwa metode EUCS memiliki instrumen pengukuran yang kompleks sehingga banyak digunakan sebagai acuan dalam berbagai penelitian, selain itu metode EUCS juga dianggap metode yang efektif dalam mengevaluasi web sites[4]

Penelitian dengan judul “ Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) ” diambil untuk melihat bagaimana kualitas atau kelayakan Siakad di UTM sudah sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna, Penelitian ini dilakukan di UTM sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi yang memiliki unit pelayanan akademik salah satunya Siakad yang merupakan aplikasi berbasis web yang dirancang untuk menangani proses pengolahan data akademik, penelitian diambil di UTM karena ketidakpuasan pengguna Siakad disebabkan oleh perbedaan antara apa yang diberikan sistem dengan apa yang diharapkan pengguna, Pelayanan yang sudah dianggap berkualitas oleh perguruan tinggi belum tentu berkualitas bagi mahasiswa, Siakad di UTM masih perlu adanya perbaikan-perbaikan untuk menunjang kegiatan mahasiswa agar penyediaan sarana untuk mahasiswa lebih optimal.

Hasil dari penelitian ini didapatkan berupa sistem dan faktor yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna Siakad, yang bertujuan untuk melakukan analisa dan evaluasi secara benar, sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi manfaat sebagai suatu rekomendasi bagi pengembang untuk menentukan hal-hal yang menjadi prioritas dalam perbaikan dan pengembangan Siakad di Universitas Trunojoyo Madura.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, maka rumusan masalah yang dijadikan sebagai rujukan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah

Masalah	Solusi	Pertayaan Penelitian
Kurangnya peningkatan kualitas sistem SIAKAD karena terjadi <i>error</i> berupa kesalahan data biodata mahasiswa, loading sistem yang lama, dan sulit untuk mengakses SIAKAD dalam waktu tertentu, seperti saat jadwal KRS dan pebaikan KRS.	Evaluasi kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) pada sistem informasi akademik menggunakan EUCS	Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna Siakad dengan evaluasi menggunakan metode EUCS?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan perumusan masalah tujuan yang akan dicapai melalui tugas akhir ini adalah menganalisa kepuasan pengguna Siakad di UTM menggunakan lima parameter EUCS.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Melalui penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat memberi manfaat dari pelaporan hasil analisis yang dapat menjadi alat evaluasi perbaikan website siakad untuk selanjutnya

1.5 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah dari penelitian tugas akhir ini yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan berdasarkan survey dan hasil kuesioner
2. Penelitian ini memiliki jumlah responden sebanyak 644 responden. Dengan jumlah Mahasiswa sebanyak 391 responden, dosen sebanyak 220 responden, dan pegawai akademik sebanyak 33 responden

1.6. Sistematika Laporan

Sistematika laporan penulisan ini terdiri dari beberapa bab yaitu :

- **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan-batasan, dan sistematika penelitian

- **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan mengenai konsep-konsep dan teori-teori yang mendukung penelitian serta mendasari metode-metode yang dipakai dalam pemecahan permasalahan

- **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang, permasalahan yang ada, solusi yang diterapkan, mengapa mengambil solusi tersebut, personal yang bertanggung jawab

1.7. Tempat Pelaksanaan penelitian

Tempat Penelitian ini dilakukan di Universitas Trunojoyo Madura