

BAB I

PENDAHULUAN

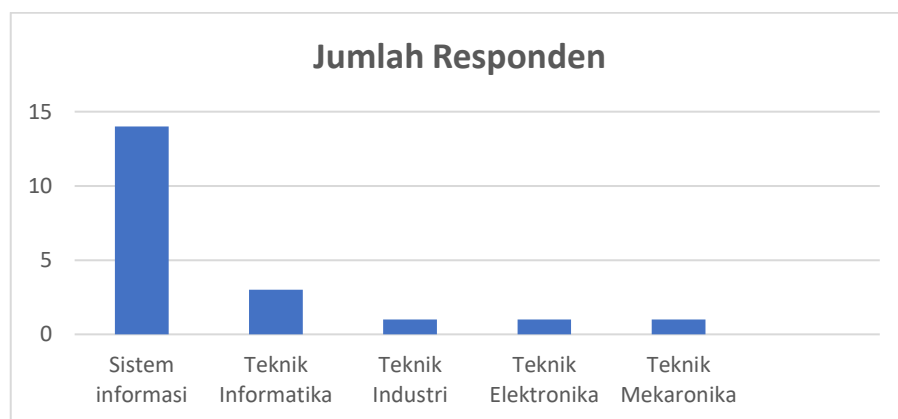
1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi yang pesat menyebabkan perubahan yang signifikan dalam cara kita berinteraksi, mengembangkan ide, mempercepat proses bisnis serta dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi Informasi merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh berbagai sektor termasuk dalam sektor pendidikan tinggi karena dapat memberikan suatu informasi yang cepat dan akurat[1]. Dalam upaya memberikan pelayanan akademik yang optimal pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pendidikan menjadi suatu prioritas agar dapat berpartisipasi dalam persaingan[2]. Dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, berbagai tugas di lembaga pendidikan, mulai dari administrasi hingga belajar mengajar, dapat dilakukan dengan lebih efisien dan efektif.

Sebagai bagian dari upaya dalam mengintegrasikan teknologi informasi, lembaga-lembaga pendidikan di Indonesia menetapkan penggunaan sistem informasi perguruan tinggi sebagai alat bantu dalam menunjang berbagai kegiatan mahasiswa, dosen, staf, dan lainnya[3]. Dalam hal ini, Universitas Trunojoyo Madura telah berkomitmen dalam menunjang penyelenggaraan aktifitas MBKM, melalui penerapan Sistem Informasi Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (SIMBKM) yang telah digunakan sejak tahun 2022. Sistem Informasi MBKM Universitas Trunojoyo Madura merupakan sistem informasi yang dibangun untuk pengelolaan kegiatan MBKM mahasiswa di universitas dengan tujuan untuk mempermudah terkait proses pendaftaran, seleksi, pemilihan dosen pembimbing, pelaksanaan, hingga penilaian pada program MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka). Namun, penerapan SIMBKM sampai saat ini masih mengalami permasalahan.

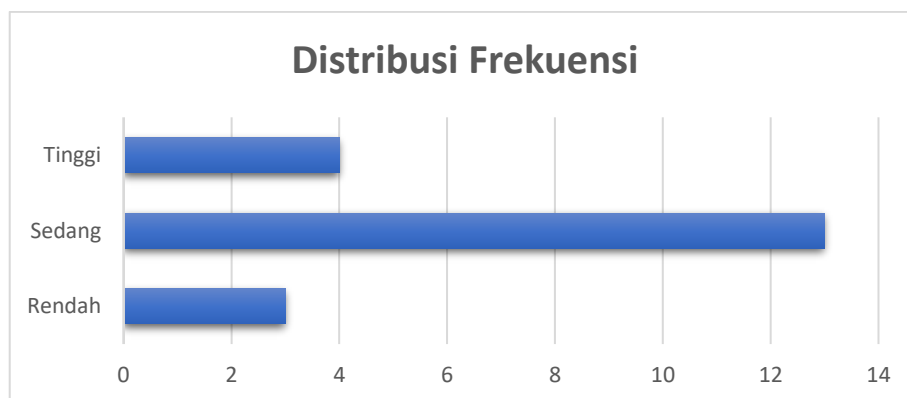
Berdasarkan hasil observasi langsung dan wawancara dengan beberapa mahasiswa pengguna Sistem Informasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (SIMBKM), ditemukan sejumlah permasalahan yang memengaruhi fungsionalitas sistem. Beberapa fitur penting tidak berfungsi sebagaimana mestinya, seperti

ketidakmampuan pengguna untuk mengganti *password* dan melakukan verifikasi email. Selain itu, terdapat bug dalam sistem yang menyebabkan ketidakselarasan antara aksi pengguna dan feedback sistem. Misalnya, ketika pengguna mencoba memperbarui foto profil, notifikasi yang muncul menunjukkan “gagal update data”, padahal foto tersebut sebenarnya berhasil diperbarui setelah halaman direfresh. Tata letak fitur dalam SIMBKM juga agak membingungkan bagi sebagian pengguna serta belum adanya fitur panduan pengguna, sehingga mempersulit navigasi khususnya bagi mereka yang baru menggunakan sistem. Data dan informasi dalam SIMBKM tidak selalu up-to-date, tidak dapat mencetak krs dan khs. Selain itu, ditemukan bahwa belum pernah dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMBKM, khususnya di kalangan mahasiswa, dosen, dan admin di Universitas Trunojoyo Madura. Oleh karena itu, belum ada informasi yang jelas mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Adanya permasalahan tersebut juga dapat dibuktikan melalui kuesioner pra-penelitian yang terdiri dari 9 butir pertanyaan yang disebar menggunakan *google form*. Kuesioner pra-penelitian ini dapat diakses melalui link berikut ini <https://forms.gle/CypEQket3xQ1G8YN8>.



Gambar 1. 1 Populasi Persebaran Kuesioner Grafik Distribusi

Berdasarkan data pada Gambar 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa kuesioner telah disebar kepada 20 responden yang terdiri dari program studi sistem informasi, teknik informatika, teknik industri, teknik elektronika dan teknik mekatronika.



Gambar 1. 2 Frekuensi Hasil Kuesioner

Berdasarkan grafik distribusi frekuensi pada Gambar 1.2, terdapat 3 responden dengan nilai rendah, 13 responden dengan nilai sedang, dan 4 responden dengan nilai tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa puas dengan pelayanan SIMBKM, sementara sebagian lainnya masih merasa kurang puas. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi, yang tercapai saat sistem memenuhi kebutuhan pengguna[4]. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna SIMBKM untuk mengevaluasi apakah pelayanan sudah maksimal dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki agar sesuai dengan harapan pengguna.

Ada banyak metode yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, antara lain HOT FIT (*Human, Organization, Technology*), *Technology Acceptance Model* (TAM), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *DeLone* dan *McLean*, *PIECES Framework*, dan sebagainya[5]. Metode EUCS menjadi salah satu standar ukuran keberhasilan yang paling umum digunakan. Ini disebabkan oleh validitasnya yang tinggi dan instrumennya yang handal yang terus berkembang melalui penelitian sebelumnya. Beberapa variabel yang terdapat pada Metode EUCS diantaranya, variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timelines*[6]. Sedangkan Kerangka analisis PIECES (*PIECES Framework*) merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengelompokkan dan menganalisis masalah, peluang, serta arahan dalam analisis dan perancangan sistem informasi [7]. Terdapat enam variabel pada metode ini yaitu, *Performance*, *Information*, *Economics*, *Control and Security*, *Efficiency*, serta *Service* [8].

Penerapan model EUCS dianggap paling cocok karena memungkinkan analisis kepuasan pengguna dari perspektif pengguna itu sendiri. Sebaliknya, model-model lain seperti TAM (*Technology Acceptance Model*), *DeLone* dan *McLean*, HOT Fit (*Human-Organization-Technology*), dan lainnya, cenderung lebih fokus pada penerimaan sistem atau aplikasi khusus untuk kepentingan internal perusahaan [9]. Dibandingkan dengan metode lain seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, metode *PIECES* memiliki keunggulan karena lebih komprehensif. TAM hanya menggunakan dua penilaian utama, yaitu persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*), sementara metode *PIECES* menggunakan enam poin penting untuk mengklasifikasikan dan menganalisis permasalahan, peluang, dan arahan dalam analisis dan perancangan sistem informasi [10]. Maka dari itu, peneliti memilih EUCS dan *PIECES Framework* sebagai metode penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna SIMBKM. Metode EUCS akan digunakan peneliti untuk menganalisis kepuasan pengguna dari sisi pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem, sedangkan *PIECES framework* akan digunakan dalam menganalisis kekurangan dan kelemahan sebagai evaluasi tingkat kepuasan serta kepentingan sistem informasi.

Banyak studi telah dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna, namun setiap peneliti memiliki cara yang berbeda dalam menerapkan metode serta memilih studi kasus yang mereka gunakan. Pada penelitian sebelumnya sudah terdapat penelitian mengenai kepuasan pengguna berupa [1], menghasilkan uji koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa variabel X (konten/isi, bentuk, akurasi, dan ketepatan waktu) secara bersamaan memengaruhi kepuasan pengguna sebesar 71,8%. Variabel kemudahan pengguna tidak signifikan, tetapi variabel lainnya (konten/isi, bentuk, akurasi, dan ketepatan waktu) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain [10] menunjukkan bahwa dari enam variabel dalam *PIECES framework*, SIAKADU UNESA versi website memiliki nilai rata-rata yang baik untuk semua variabel, dengan kepuasan masing-masing variabel dapat dikategorikan sebagai puas. Ini menunjukkan bahwa penerapan SIAKADU UNESA secara keseluruhan dapat dianggap baik, efisien, dan efektif berdasarkan analisis *PIECES*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis melakukan suatu penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap SIMBKM Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *PIECES Framework*”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna SIMBKM, dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui media sosial secara online. Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkan nilai pengukuran tingkat kepuasan pengguna, serta mengetahui kekurangan dan kelemahan sistem sebagai bentuk pertimbangan dalam pengembangan sistem lebih lanjut.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Implementasi SIMBKM masih menghadapi beberapa beberapa permasalahan pada fungsionalitas fitur seperti: tidak dapat mengganti *password*, tidak dapat melakukan verifikasi email, adanya bug dan ketidak sesuaian feedback sistem (allert/notifikasi kesalahan) saat melakukan update foto, tataletak fitur yang agak membingungkan, tidak terdapat fitur panduan pengguna, dan data informasi yang kurang up-to-date, serta tidak dapat mencetak krs dan khs. Selain itu belum adanya penelitian yang secara khusus meneliti tentang kepuasan pengguna terhadap SIMBKM menggunakan metode *End User Computing Saticfaction* (EUCS) dan *PIECES Framework*.

1.2.2 Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diambil, maka penulis mengusulkan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi MBKM (SIMBKM) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *PIECES Framework*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka dihasilkan pertanyaan dalam penelitian ini, yaitu berapa hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (SIMBKM) Universitas Trunojoyo Madura menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan *PIECES Framework*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mendapatkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (SIMBKM) Universitas Trunojoyo Madura menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *PIECES Framework* serta sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi untuk perbaikan kedepannya.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti:

Penelitian ini memungkinkan penulis memahami proses analisis dan hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi MBKM di Universitas Trunojoyo Madura menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *PIECES Framework*.

2. Bagi Lingkungan Akademis:

- a) Menyediakan sumber rujukan untuk penelitian masa depan, terutama bagi mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura yang sedang menyusun skripsi.
- b) Memperluas wawasan dan menjadi sumber informasi tambahan bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian serupa.

3. Bagi Lokasi Penelitian:

Hasil analisis kepuasan pengguna Sistem Informasi MBKM (SIMBKM) Universitas Trunojoyo Madura dapat dimanfaatkan sebagai:

- a) Tolok ukur keberhasilan implementasi SIMBKM di institusi tersebut.
- b) Landasan untuk pengembangan dan pembaruan sistem informasi di masa mendatang.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tinjauan pustaka, observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna SIMBKM.

2. Penelitian ini memanfaatkan kuesioner yang disusun dengan *Google Form* dan disebarluaskan secara online melalui aplikasi WhatsApp.
3. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden, mencakup mahasiswa, dosen, dan staf administrasi yang menggunakan SIMBKM di Universitas Trunojoyo Madura.
4. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa *probability sampling* dengan cara *proportionate stratified random sampling*.
5. *PIECES framework* dalam penelitian ini digunakan sebagai variabel penelitian yang terdiri dari *Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency*, dan *Service*.
6. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengevaluasi kinerja dan efektivitas sistem IT secara keseluruhan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna akhir. Seluruh variabel pada model EUCS digunakan.
7. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.

1.5 Sistematika Penulisan Proposal Skripsi

Penulisan ini akan menyajikan gambaran ringkas tentang bab-bab yang terdapat dalam skripsi. Sistematika penulisan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memperkenalkan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta batasan masalah khususnya dalam analisis kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (SIMBKM). Sistematika penulisan juga akan diuraikan untuk memberikan gambaran singkat tentang struktur skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan teori-teori yang mendukung penelitian yang merujuk pada literatur dari buku, jurnal ilmiah, dan studi terdahulu yang relevan dalam

konteks analisis kepuasan pengguna terhadap SIMBKM sebagai acuan dalam penyusunan skripsi ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan detail mengenai jadwal penelitian objek penelitian, prosedur pengumpulan data, pengolahan data penelitian, kombinasi model EUCS dan PIECES, tahapan-tahapan dalam menganalisis menggunakan metode CSI serta evaluasi akhir dari aspek kepuasan pengguna terhadap SIMBKM.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi laporan hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup penyajian data, pengujian data menggunakan metode statistik, serta analisis hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk pengembangan lebih lanjut. Kesimpulan merangkum temuan utama penelitian, memberikan gambaran umum tentang apa yang telah diteliti dan implikasinya. Serta saran mengacu pada rekomendasi untuk perbaikan praktis, pengembangan, atau arah penelitian mendatang berdasarkan hasil temuan.