

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan Teknologi dalam era globalisasi disaat ini maju dengan amat cepat serta data yang tersebar terus menjadi banyak serta kompleks akibatnya dunia pembelajaran wajib bisa menjajaki kemajuan teknologi paling utama dalam aspek teknologi komputer, Bersamaan dengan kemajuan teknologi dikala ini. Keinginan orang disaat ini jadi begitu gampang terpenuhi dengan adanya internet, untuk memperoleh informasi hanya dengan hitungan detik (Anam, 2018).

Sistem informasi merupakan kumpulan yang diorganisasi buat mengakulasi, memasukkan, mengerjakan, dan menyimpan informasi serta menata, mengatur, dan memberi informasi sedemikian rupa pada suatu badan untuk menggapai tujuan yang sudah ditetapkan (Triandini, et al., 2019). Sistem informasi akademik menggambarkan suatu sistem yang dipakai oleh institusi pembelajaran yang dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan pada mahasiswa. Sistem informasi akademik ini memiliki banyak sekali manfaat untuk institusi dalam aspek pembelajaran, baik itu dalam pengolahan informasi pengajaran, informasi nilai, serta data- data yang lain yang terkait dengan pembelajaran khusus di perguruan tinggi (Prihandoyo, 2018).

Penggunaan sistem informasi dengan bermacam berbagai keringanan yang ditawarkan bisa merepresentasikan mutu pelayanan suatu lembaga, mutu pelayanan bisa disebut sangat bagus bila pelayanan itu bisa memenuhi keinginan serta impian konsumen (Sorongan, et al., 2019). Aplikasi membutuhkan terdapatnya pengukuran tingkatan kepuasan pengguna akhir, sehingga bisa mengenali situasi dari kepuasan pengguna aplikasi. Kepuasan pengguna sistem (*User Satisfaction*) ialah reaksi serta umpan balik yang dimunculkan pengguna sesudah menggunakan sistem informasi.

Tindakan pengguna kepada sistem data ialah tolok ukur subjektif perihal seberapa sika pengguna kepada sistem yang dipakai. (Arribe & Aulia, 2022).

Berdasarkan hasil pengamatan pada Sistem Informasi Akademik Universitas Terbuka permasalahan yang sering ditemui pada sistem informasi akademik ini yaitu sering terjadi lambat akses dan *error page* dikarenakan melonjaknya mahasiswa yang mengakses ke aplikasi sistem informasi akademik <https://sia.ut.ac.id>, sulitnya mengakses ke aplikasi serta tampilan yang berubah pada aplikasi semester masa 2022.1 yang membuat mahasiswa harus mempelajari ulang menu-menu dengan tampilan baru dari aplikasi SIA UT.

Universitas Terbuka memiliki jumlah mahasiswa per maret 2022 yaitu lebih 340.000 mahasiswa gabungan dari seluruh UPBJJ UT Se-indonesia, diantaranya ada tergabung mahasiswa Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) UT Pekanbaru lebih dari 8.000 Mahasiswa. Jumlah mahasiswa yang relative cukup besar, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada sistem informasi akademik agar mengetahui sejauh mana manfaat yang dapat diterima oleh pengguna sistem informasi akademik UT.

Universitas Terbuka mengembangkan sistem informasi akademik sudah sejak tahun 2011 sampai sekarang Tahun 2022 sudah mengalami beberapa perkembangan dan revisi aplikasi sistem informasi akademik berbasis web. Pengembangan Sistem informasi akademik UT dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Teknologi informasi Komputer (UPT TIK). Sebelum dikembangkannya sistem informasi akademik berbasis webbase mahasiswa untuk proses registrasi dan layanan akademik lain dilakukan secara manual dan dibantu oleh staf dari Masing-masing UPBJJ se-indonesia.

Universitas terbuka terdiri dari 39 UPBJJ dan 1 Unit Luar negeri. jumlah mahasiswa yang cukup besar dan tenaga staf yang kurang memadai , adapun pada UPBJJ UT Pekanbaru untuk proses registrasi hanya dilakukan oleh petugas sebanyak 6 (enam) orang. dalam hal ini mulai tahun 2021 Masa registrasi 2021.1 Universitas terbuka mulai mewajibkan mahasiswa baru untuk mendaftar secara online dan mahasiswa berjalan masih diberikan pilihan boleh mengakses secara online atau manual datang langsung ke UPBJJ masing-masing untuk dibantu proses registrasi dan layanan akademik lainnya.

Mengingat sudah lama nya diterapkan SIA UT maka perlu dilakukan evaluasi penggunaan sistem informasi akademik, hal ini sangat perlu dilakukan salah satunya untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan sudah sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pengguna sistem. Analisis penggunaan sistem informasi akademik ini penting sekali dilakukan karena evaluasi dari para pengguna dalam berinteraksi langsung dengan sistem, sehingga data tersebut diharapkan sesuai dengan kebutuhan para pengguna dan digunakan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan proses pada implementasi sistem. Berkaitan dengan kepuasan sistem informasi yang dirasakan oleh para pengguna dari sistem informasi akademik Universitas Terbuka sehingga benar-benar dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna.

Salah satu metode dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yang dikembangkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988) menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Variabel EUCS terdiri dari yaitu *content* (konten), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *easy of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

Beberapa penelitian lain juga melakukan metode yang sama diantaranya (Sugandi & Halim, 2020) menyatakan bahwa variabel *Content*, *Format* dan *Ease Of Use* disimpulkan pengguna kurang puas terhadap variabel *content*, *Format* dan *Ease of Use* dari hasil yang digunakan pada Aplikasi UBD *mobile* mahasiswa, perlu ditingkatkan kualitas dan kelengkapan pada *Content*, *Format* dan *Ease Of Use* supaya lebih bermanfaat bagi pengguna. Dalam penelitian (Rahmawati & Hidayat, 2021) menyimpulkan bahwa terdapat 4 (empat) variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna yaitu Konten, Akurasi, Ketepatan Waktu, dan Kemudahan Penggunaan, dari 4 (empat) variabel terdapat 2 (dua) variabel yang menunjukkan secara signifikan tingkat kepuasan pengguna adalah Ketepatan waktu dan Kemudahan penggunaan, sedangkan 2 (dua) variabel lain tidak menunjukkan tingkat kepuasan secara signifikan.

Penelitian lain dengan menggunakan metode yang sama yaitu menyimpulkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Akademi (SIKAD) di UIN Sunan Ampel Surabaya dengan menggunakan 5 (lima) variabel pada EUCS yaitu variabel *Content* mampu

mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sedangkan 4 (empat) lain tidak mampu mempengaruhi kepuasan pengguna 4(empat) variabel tersebut *Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness* (Astutik, et al., 2021). Dalam penelitian (Amalia et al., 2021) menyimpulkan Bersumber pada hasil percobaan koefisien determinasi variabel X yang terdiri dari konten atau isi, bentuk, ketepatan, akurasi durasi, serta kemudahan pengguna dengan cara berbarengan memberikan pengaruh kepada elastisitas Y kepuasan pengguna sebesar 71, 8%, maksudnya kalau mahasiswa sangat puas kepada mutu sistem akademik LMS STMIK Widya Pratama. Sebaliknya dari hasil percobaan T dikenal cuma 1 variabel yang tidak memiliki akibat kepada kepuasan pengguna ialah kemudahan pengguna serta terdapat 4 variabel yang mempengaruhi kepada variabel Y kepuasan pengguna, ialah variabel konten atau isi, wujud, akurasi durasi serta ketepatan.

Menurut (Arribe & Aulia, 2022) dalam penelitian menyimpulkan bahwa tingkat persentase kepuasan terkecil terdapat pada variabel isi bernilai sebesar 16%. Sedangkan 4 (empat) variabel lainnya tingkat persentase kepuasan yang tertinggi dengan rata – rata 72-82%. Berdasarkan hasil uji T dimana terdapat hipotesis pada variabel keakuratan ditolak karena dihipotesis tidak berpengaruh terhadap pengguna Aplikasi Signal Nasional. Berdasarkan hasil keseluruhan disimpulkan bahwa pengguna aplikasi signal nasional merasa puas dengan kinerja pada aplikasi tersebut dengan skor tertinggi dari hasil pengisian kuisioner dari 222 sampel yang menyatakan Aplikasi Signal Nasional adalah penyediaan informasi yang lengkap untuk membayar pajak kesamsat.

Hasil dari beberapa penelitian diatas bahwa disimpulkan terdapat variabel yang berbeda setiap penelitian yang dilakukan pada Sistem Informasi Akademik pada masing-masing studi kasus diatas. Berdasarkan masalah-masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat judul **“End-User Computing Satisfaction dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang masalah yang menjelaskan terkait permasalahan-permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat *End User Computing Satisfaction* (EUCS) para pengguna akhir Sistem informasi Akademik Universitas Terbuka
2. Bagaimanakah penilaian pengguna terhadap pengembangan Sistem Informasi Akademik Universitas Terbuka.
3. Bagaimana pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap pengembangan Sistem Informasi Akademik Universitas Terbuka

1.3 Batasan Penelitian

Proses penelitian yang akan dilakukan perlu adanya batasan-batasan masalah agar tidak terjadi penyimpangan dalam pembahasan dalam objek yang akan diteliti. berikut batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i aktif Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Universitas Terbuka Pekanbaru pada Semester 2022/23.1 (2022.2).
2. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner online terhadap responden melalui Google Form.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelesan rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya, dapat disebutkan beberapa tujuan dari penelitian tesis ini sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik pada Universitas Terbuka menggunakan Metode *End User Computing Safistation*.
2. Mengetahui faktor yang paling mempengaruhi kepuasan Mahasiswa terhadap SIA UT dengan menggunakan Metode *End User Computing Safistation*.

1.5 Manfaat Penelitian

Kajian dalam penelitian ini terkait *End User Computing Safistation* pada Sistem Informasi Akademik Universitas Terbuka, setelah melalui proses analisis dan pemecahan masalah yang dilakukan secara tepat dan akurat, maka manfaat yang akan diperoleh dari penelitian tesis ini adalah:

1. Pihak Universitas Terbuka mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Terbuka sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam penggunaan SIA UT
2. Sebagai bahan masukan pertimbangan bagi Universitas Terbuka dalam pengembangan Sistem Informasi Akademik (SIA).

1.6 Sistematika Penulisan

Supaya tesis ini lebih mudah dimengerti dan dipahami, maka penulis menyusun penulisan dengan urutan secara sistematika . penulis mengklarifikasi dalam enam bab, setiap bab saling berhubungan dengan satu dengan yang lainnya.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisikan yang mencakup latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab landasan teori meliputi tentang teori-teori pendukung yang berkaitan dengan tesis yang dibuat. Teori yang diangkat mengenai pengertian Sistem Informasi Akademik dan Metode *End User Computing Satisfation* (EUCS).

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian meliputi kerangka penelitian , Alur penelitian ini dimulai pada proses indentifikasi masalah, Studi Literatur, Pembuatan Kuisiонер, Pengumpulan Data, Ujin validitas dan uji reabilitas, analisis data, dan kesimpulan.

BAB IV : ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab analisa dan perancangan meliputi penjelesan mengenai implemtasi tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi akademik menggunakan metode end user computing safistation (EUCS). Isi meliputi pembahasan analisi pembahasan kepuasan pengguna.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab implementasi dan pengujian berisi meliputi terkait penjelasan mengenai implementasi hasil proses data kuisiонер melalui Aplikasi Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan serta saran mencakup sebagian kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran buat pihak lain yang akan meneruskan ataupun meningkatkan penelitian ini