

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini, teknologi dan sistem informasi berkembang dengan sangat cepat. Hal itu juga diakui sebagai sumber daya yang sangat berarti bagi perusahaan pemerintah maupun swasta. Tidak hanya mendukung organisasi tersebut, tetapi juga memainkan peran operasional yang penting dengan banyak potensi. Sistem Informasi Akademik adalah salah satu dari penggunaan atas teknologi dan sistem informasi di universitas atau perguruan tinggi. Para pengambil keputusan dapat memperoleh informasi dari Sistem Informasi Akademik, yang dikenal sebagai sekumpulan proses yang berlangsung di dalam organisasi (Amalia dan Supriatna, 2017). Sistem informasi terdiri atas beberapa komponen dan saling berkaitan, yang mengelola, menyimpan, dan mendistribusikan berita serta data informasi untuk membantu pengambilan keputusan.

Berbagai tugas, seperti pemeliharaan data dosen dan mahasiswa, jadwal belajar mengajar, dan pengelolaan nilai mahasiswa, menjadi lebih mudah dengan penggunaan sistem informasi akademik. Perguruan tinggi dapat memproses data dengan lebih mudah dan menerima informasi yang relevan dengan lebih cepat (Aswati, dkk., 2015). Karena pendidikan tinggi melibatkan aktivitas akademik yang rumit, terutama yang berkaitan dengan pengolahan data, ketersediaan sistem informasi akademik sangat menyederhanakan semua aktivitas yang terkait dengan pendidikan tinggi.

*User experience* merupakan bagian dari aspek dalam mengukur sistem informasi akademik, yang memudahkan berbagai aktivitas seperti penyampaian nilai mahasiswa, pengelolaan jadwal belajar mengajar, serta pemeliharaan data dosen dan mahasiswa. Sistem informasi juga membantu institusi pendidikan tinggi dengan mempermudah pemrosesan data dan penyampaian informasi yang relevan dengan lebih cepat (Aswati, dkk., 2015). Karena kompleksitas tugas akademik di perguruan tinggi, terutama yang melibatkan pengolahan data, ketersediaan sistem informasi akademik sangat memfasilitasi penyederhanaan semua operasi terkait.

Sistem informasi harus dievaluasi untuk memastikan kualitasnya tetap terjaga, dan salah satu faktor penilaian utama adalah kepuasan pengguna. Statistik Komputasi Pengguna Akhir (EUCS) adalah salah satu pendekatan yang dimanfaatkan sebagai pengukur dari kepuasan yang diperoleh oleh pengguna terhadap suatu sistem yang digunakannya. Dengan melakukan perbandingan ekspektasi dan realita, EUCS mengukur kepuasan dari pengguna terhadap suatu sistem informasi. Definisi dari kepuasan pengguna langsung adalah evaluasi umum pengguna terhadap sistem informasi yang didasarkan pada interaksi *user* dengan sistem terkait. Doll dan Torkzadeh (1998) mengembangkan paradigma penilaian EUCS, yang berfokus pada aspek *end-user satisfaction* terhadap fitur teknis dengan memperhatikan konten, ketepatan, format, keakuratan waktu dan kemudahan akses.

Sistem Informasi Akademik yang saat ini terdapat pada Universitas Maritim Raja Ali Haji yaitu Sistem Informasi Pengelolaan Akademik yang dikenal SIPA. Sistem informasi wajib dievaluasi agar dapat menjaga kualitasnya, dengan kepuasan pengguna sebagai salah satu landasan utama dalam penilaian. EUCS adalah pendekatan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna yang dirasakan ketika menggunakan sistem informasi, terutama melakukan komparasi terhadap harapan dan realita. Definisi kepuasan pengguna akhir adalah evaluasi umum pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka. Doll dan Torkzadeh (1998) membangun paradigma penilaian EUCS dengan menilai kepuasan pengguna akhir terhadap teknologi yang terdiri dari isi, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna.

Permasalahan lainnya adalah seperti penambahan fitur notifikasi, tidak ada kontak antara pengguna sistem, terutama mahasiswa, dan staf administrasi atau pengelola sistem. Akibatnya, mahasiswa tidak menyadari adanya informasi penting yang disampaikan oleh petugas administrasi. Selain itu, fitur bantuan belum dimanfaatkan secara maksimal karena hanya memberikan notifikasi dari administrator sistem dan tidak memiliki kolom komentar yang memungkinkan pengguna menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, mahasiswa yang mempunyai pertanyaan tentang pengumuman atau informasi yang diberikan oleh staf administrasi harus menanyakannya secara langsung atau melalui aplikasi *WhatsApp*.

Dengan mempertimbangkan konteks masalah ini, penelitian ini mengambil judul: Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pengelolaan Akademik (SIPA) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Pengelolaan Akademik (SIPA) di Universitas Maritim Raja Ali Haji menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

## 1.3 Batasan Masalah

- a. Penelitian dilakukan pada sistem informasi akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- b. Pendekatan yang digunakan adalah *End-User Computing Satisfaction* dengan mengambil lima variabel independen, yaitu isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna dan ketepatan waktu (*ease of use and timesliness*).
- c. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Teknik dan Teknologi Kemaritiman jurusan Teknik Informatika, Teknik Perkapalan dan teknik Elektro.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Universitas Maritim Raja Ali Haji untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi pengelolaan akademik. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi kepuasan penggunaan SIPA oleh mahasiswa sehingga pengelola atau pengembang dapat mengembangkan SIPA lebih baik.

## 1.5 Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini membantu mengidentifikasi faktor-faktor penting seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna SIPA.

- b. Penelitian ini memberikan rekomendasi berdasarkan survei kepuasan pengguna untuk meningkatkan elemen-elemen penting dalam SIPA, sehingga dapat menyusun analisis kebutuhan yang lebih menyeluruh untuk pengembangan sistem yang lebih baik.’

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat yang diharapkan dari penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dan teori-teori yang mendukung penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tahapan-tahapan pelaksanaan penelitian, termasuk desain sistem yang akan dibangun, serta langkah-langkah implementasi sistem berdasarkan desain tersebut.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil dari sistem yang telah dibangun serta analisis performa sistem tersebut, dilengkapi dengan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menyajikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut di masa depan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi daftar sumber referensi yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu buku, artikel, maupun sumber lainnya.

### **LAMPIRAN**

Bagian ini memuat data dan informasi tambahan yang mendukung penelitian.