

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi sekarang ini, apalagi di bidang sistem informasi, pada bidang sistem informasi akademik salah satunya. Di era modern atau dalam kehidupan globalisasi ini teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian yang sangat penting dan tidak dapat terpisahkan lagi. Semakin maraknya penggunaan informasi komputer dan *android* telah dapat digunakan sebagai pengolahan data terutama dalam dunia pendidikan dan juga dalam bidang lainnya. Pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi dalam menyajikan kebutuhan informasi yang cepat, mudah, akurat, efektif bahkan efisien sangat diperlukan. Komputer *mobile*, *android* juga sudah banyak digunakan sebagai media pencarian informasi untuk memudahkan kinerja *user*.

Universitas Bina Darma adalah perguruan tinggi swasta yang ada di Palembang Sumatera Selatan, yang mempunyai Program Sarjana, yaitu : Sistem Informasi, Teknik Informatika, Manajemen, Akuntansi, Sastra Inggris, Teknik Sipil, Teknik Elektro, Teknik Industri, Psikologi, Ilmu Komunikasi, Pendidikan Bahasa Indonesia dan Pendidikan Olahraga.

Program Vokasi, yaitu : Manajemen Informatika, Komputerisasi Akuntansi, Teknik Komputer, Administrasi Bisnis dan Manajemen Perusahaan.

Program Pascasarjana, yaitu : Magister Manajemen dan Magister Teknik Informatika. Berdasarkan laporan mahasiswa aktif tahun 2019 berjumlah 5.692 orang.

Universitas Bina Darma sudah lama menggunakan aplikasi, salah satunya Sistem Informasi Akademik yang berbasis *web* dengan alamat sisfo.binadarma.ac.id dan pihak UPT-SIM Universitas Bina Darma pada tanggal 19 Juli 2018 merilis UBD-Mahasiswa atau aplikasi sistem informasi (*sisfo*) berbasis *mobile* agar mahasiswa lebih mudah mengakses sistem informasi.

Tujuan dari adanya aplikasi sistem informasi berbasis *mobile* agar mahasiswa dapat lebih mudah mengakses informasi yang ada di kampus hanya dengan membuka aplikasi sisfo tersebut. Mahasiswa dapat mengakses informasi tentang Kartu Hasil Studi (KHS), Kartu Rencana Studi (KRS), Riwayat Pembayaran, membuat kode bayar, mendapatkan notifikasi tugas, UAS, jadwal ujian proposal dan komprehensif, dapat melihat indeks prestasi, melihat detail profil data akademik dan data pribadi dan dapat mengatur notifikasi, bahasa dan mengubah kata sandi akun sisfo. Di dalam UBD- Mobile Mahasiswa terdapat tampilan beranda, KHS, KRS, Riwayat Pembayaran serta dapat membuat kode bayar dan dapat melakukan pembayaran di bank hanya dengan scan *QR code* bayar, notifikasi, dan ada tampilan magang/tugas akhir dan presentasi studi tapi tidak dapat ditampilkan serta terdapat tampilan indeks prestasi, pada menu profil terdapat detail profil namun tidak dapat memperbarui data pribadi, seharusnya mahasiswa dapat memperbarui data pribadinya langsung dari sisfo berbasis *mobile* itu sendiri, tidak harus datang ke bagian Pusat Pelayanan Mahasiswa (PPM) dan terdapat tampilan menu bantuan autentikasi, bantuan sandi, pembayaran, notifikasi dan bantu kami untuk berbenah.

Dari uraian diatas maka solusi yang dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna dimana pengguna merupakan aktor penting dalam sistem informasi. Karena tingkat kepuasan pengguna untuk menerima sistem sangat berpengaruh besar dalam menentukan sukses atau tidaknya suatu sistem. Mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dan menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

EUCS (End User Computing Satisfaction) adalah model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, evaluasi dengan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*), (Tjiptono, 2017:225).

IPA (Importance Performance Analysis) merupakan teknik yang pertama kali dikenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Metode ini lebih menekankan kepada kepuasan pengguna dengan menilai tingkat kepentingan berbagai atribut dan kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance-Performance Matrix*. Dengan adanya matrix ini perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pengguna (Tjiptono, 2013:319). Penelitian menggunakan *end user computing satisfaction* untuk dipakai variabelnya dalam metode *importance performance analysis*. Dengan menggunakan *end user computing satisfaction* sangat cocok dan biasa digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan pengguna suatu sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan.

Penelitian ini dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna sisfo berbasis *mobile* di Universitas Bina Darma, dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna sisfo berbasis *mobile* di Universitas Bina Darma dapat memberikan evaluasi dan tolak ukur untuk pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memudahkan dalam penggunaannya. Dan dalam penelitian ini mengambil judul “Analisa Kepuasan Pengguna Sisfo berbasis *Mobile* untuk Peningkatan Layanan Mahasiswa di Universitas Bina Darma Palembang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas diatas maka didapatkan rumusan yaitu bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna sisfo berbasis *mobile* di Universitas Bina Darma ?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada sisfo berbasis *mobile* dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) berdasarkan

isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) dan responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Universitas Bina Darma Palembang.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan sistem informasi dalam menjalankan fungsinya.
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna pada sisfo berbasis *mobile* di Universitas Bina Darma Palembang.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak pengembang untuk memperbaiki kualitas sisfo berbasis *mobile* di Universitas Bina Darma Palembang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Dapat memberikan pelayanan kepada pengguna agar tercapainya kepuasan pengguna terhadap sisfo berbasis *mobile* di Universitas Bina Darma Palembang.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori yang mendukung penulis dalam penulisan skripsi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini yang berisikan tentang waktu dan tempat penelitian, tahapan penelitian, tentang definisi variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil yang didapat dari penarikan data dan pembahasan yang menjadi tujuan dalam penulisan skripsi ini.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.