

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan Sistem Informasi/Teknologi Informasi yang sangat berkembang pada saat ini, telah dianggap sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, yang tidak hanya berperan sebagai suatu dukungan semata, namun juga telah berperan sebagai *key operational, high potential*, peran strategis, dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi, dan produktivitas dalam organisasi (Suryawan *et al*, 2018).

Pada lingkungan perguruan tinggi, pemanfaatan Teknologi Informasi dapat diwujudkan salah satunya dalam bentuk Sistem Informasi Akademik (SIMAK). SIMAK didefinisikan sebagai sebuah sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan Akademik yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas SDM yang dihasilkannya . SIMAK bertujuan untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan, sehingga dalam proses pendidikan dapat disediakan layanan informasi yang lebih baik kepada mahasiswa-mahasiswi. SIMAK merupakan sebuah sistem yang dibuat dan dikembangkan dalam rangka mengelola data-data serta penjadwalan kegiatan akademik sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan akademik kampus (Fatima *et al*, 2019). Namun demikian penerapan SIMAK tetap memerlukan evaluasi, apakah sistem informasi dan teknologi tersebut dapat diterima oleh *user* dengan baik dan apakah pengguna sistem merasa puas dengan informasi dan kinerja dari sistem tersebut.

Universitas Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu Universitas yang memanfaatkan SIMAK sebagai salah satu alternatif mahasiswa-mahasiswi dalam melakukan kegiatan akademik, seperti *entry* KRS, melihat KHS, dan kegiatan akademik lainnya. SIMAK telah dirilis sejak tahun 2016 hingga sekarang masih dapat digunakan oleh mahasiswa-

mahasiswi Universitas Muhammadiyah Palembang. Semenjak dirilisnya SIMAK selama ini belum pernah dilakukannya evaluasi terkait dengan kepuasan pengguna akhir, padahal evaluasi sangatlah penting dikarenakan tujuan dari evaluasi yaitu untuk menghasilkan temuan-temuan yang perlu diperbaiki lagi agar SIMAK dapat berfungsi optimal dalam menjembatani mahasiswa dalam urusan yang berkaitan dengan akademik.

Dari referensi penelitian tentang menganalisa kepuasan pengguna sistem maka penulis akan melakukan penelitian dengan metode *EUCS* pada SIMAK di Universitas Muhammadiyah Palembang. *EUCS* merupakan metode analisis data untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya akan dianalisis menggunakan metode statistik. Variabel *EUCS* terdiri dari lima variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Hasil analisisnya berupa kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik (SIMAK) di Universitas Muhammadiyah Palembang (Sugandi *et al*, 2020). Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi yaitu evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut.

Hasil yang didapatkan nantinya yaitu keterkaitan hubungan 5 variabel dengan kepuasan pengguna, yang dimana untuk mengetahui kepuasan pengguna penulis akan mengambil sampel dari populasi Universitas Muhammadiyah Palembang saat ini mahasiswa-mahasiswi aktif sebanyak 8.796 terdiri dari seluruh program studi yang ada di Universitas Muhammadiyah Palembang, kemudian membagikan kuesioner dengan pernyataan dan format sesuai model *EUCS* dalam format *google form* yang telah dibuat oleh penulis. Pengolahan data untuk kuesioner penulis menggunakan *tools SPSS* dengan pengujian uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis. Setelah melakukan pengujian tersebut penulis akan melakukan analisis evaluasi dari hasil yang didapatkan.

Dari penjelasan latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem**

**Informasi Akademik (SIMAK) menggunakan metode EUCS (Studi Kasus : Universitas Muhammadiyah Palembang) ”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang didapat yaitu bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna SIMAK di Universitas Muhammadiyah Palembang dengan menggunakan metode *EUCS*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui variabel yang signifikan berpengaruh antara variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* terhadap kepuasan penggunaan SIMAK menggunakan metode *EUCS*.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIMAK di Universitas Muhammadiyah Palembang pada mahasiswa dan mahasiswi.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan kepada *staff IT* terkait penggunaan SIMAK Universitas Muhammadiyah Palembang.

## **1.4 Batasan Masalah**

Penulis akan membatasi permasalahan agar nantinya penelitian tidak keluar dari lingkup permasalahan. Batasan masalah meliputi :

1. Penelitian dilakukan dengan responden sebanyak 383 mahasiswa – mahasiswi aktif dari 7 Fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna SIMAK menggunakan metode *EUCS* yang berdasarkan 5 variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, dan satisfaction*.
3. Penulis menggunakan teknik pengujian yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Hipotesis (Uji F dan Uji t) dengan menggunakan *tools SPSS*.
4. *Software* yang digunakan untuk analisa statistik menggunakan *SPSS* versi 25.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Pihak Universitas Muhammadiyah Palembang dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap SIMAK.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk Universitas Muhammadiyah Palembang dalam pengembangan Sistem Informasi Akademik (SIMAK).

## 1.6 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, antara lain:

1. Observasi  
Penulis akan melakukan observasi sekaligus dokumentasi ke Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Wawancara  
Penulis juga akan melakukan wawancara untuk mengetahui populasi mahasiswa-mahasiswi Universitas Muhammadiyah, dan penggunaan SIMAK.
3. Kuesioner  
Format kuesioner akan mengikuti variabel-variabel yang ada pada model *EUCS*, kuesioner akan dibagikan pada Universitas Muhammadiyah Palembang dengan mengambil sampel dari total populasi yang ada. Dalam penelitian ini penulis akan menentukan sampel dari jumlah populasi yang ada di Universitas Muhammadiyah Palembang. Kuesioner menggunakan format *google form* pengisian secara *online*.
4. Studi Pustaka  
Penulis juga mencari penelitian-penelitian terdahulu untuk dijadikan referensi penelitian yang berhubungan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Penulis melakukan beberapa langkah yang sistematis supaya dapat mempermudah pembaca memahami maksud dari keseluruhan bab yang telah ditulis. Berikut sistematika dalam penulisan laporan skripsi ini :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I ini akan menjelaskan dimulai dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan masalah, Manfaat Penelitian, Metode Pengumpulan Data dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II menjelaskan kajian teori atau tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis serta penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan pembahasan yang penulis lakukan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab III berisikan mengenai metodologi penelitian yang digunakan, penentuan populasi dan sampel, sekaligus analisis data dan teknik analisis untuk mendapatkan hasil data dari kuesioner.

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

Bab IV dilakukan suatu penguraian mengenai persentase hasil dari kuesioner dan penjabaran mengenai analisis kepuasan pengguna akhir.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V akan berisi kesimpulan mengenai hasil yang telah dibahas dilanjutkan dengan saran yang akan disampaikan oleh penulis untuk penelitian yang akan dilakukan dimasa mendatang.