

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan penemuan-penemuan baru pada bidang teknologi khususnya teknologi informasi. Pada era informasi sekarang teknologi telah memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan dalam segala kegiatan. Teknologi informasi saat ini sangat berkembang pesat, dan teknologi informasi yang lebih inovatif serta memberikan manfaat yang sangat baik secara ekonomis. Kebutuhan Informasi itu sendiri menjadi suatu kebutuhan sangat penting yang tidak bisa ditinggalkan oleh manusia (Aprilia, Santoso, & Ferdiana, 2015). Saat ini peran teknologi informasi dirasakan semakin besar dikarenakan hampir dari semua kegiatan bisnis dalam organisasi dapat dilakukan melalui teknologi informasi, salah satunya adalah melalui internet. Salah satu pemanfaatan internet yaitu dengan adanya website. Dimana website merupakan sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, usara, dan lain-lain yang tersimpan dalam sebuah server yang disajikan dalam hiperteks (Marzuki, Yaacob, & Yaacob, 2018). Salah satu organisasi yang telah memanfaatkan adanya sebuah website adalah perguruan tinggi.

Universitas PGRI Palembang merupakan salah satu perguruan tinggi keguruan yang ada di kota Palembang provinsi Sumatera Selatan yang didirikan pada 1 September 1984. Dan saat ini Universitas PGRI Palembang sudah menerapkan Sistem informasi akademik atau

SISFOberbasis website untuk memberikan pelayanan mempermudah aktivitas kampus. Adapun informasi yang diberikan di dalam sisfo tersebut yaitu Entry KRS, KHS, Pembayaran SPP, data mahasiswa dan Dosen, IPK, Pengajuan judul, Utility. Dengan adanya sebuah layanan tersebut dipastikan dapat mempermudah kegiatan di universitas PGRI Palembang, salah satu contoh sebelum ada layanan sisfo pada saat entri KRS mahasiswa PGRI harus antre di bagian loket entri KRS dan antrian yang panjang sering terjadi akibat banyaknya mahasiswa yang melakukan entri KRS itu pun membutuhkan waktu yang lama. Belum lagi mahasiswa yang melakukan perbaikan KRS karena kesalahan saat pengentrian KRS, dan harus menunggu lagi sampai KRS dicetak. Dengan layanan sisfo tersebut mahasiswa tidak harus lagi antri panjang untuk mendapatkan KRS, mereka bisa entri KRS dimana saja selagi terhubung dengan internet. Tindakan ini dilakukan agar mempermudah pengentrian KRS setiap semesternya.

Kunci keberhasilan pada perguruan tinggi yaitu pemanfaatan sebuah teknologi dan sistem informasi yang optimal, dengan begitu maka diperlukan suatu perencanaan yang baik dalam pengembangan Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI), suatu perencanaan yang baik diawalidengan d strategi SI/TI yang baik agar nanti mendapatkan hasil yang maksimal (Aelani & Falahah, 2020).

Upaya dalam mendukung kelancaran proses pada layanan sisfo ini, pihak manajemen harus bisa menjaga Kualitas kinerja pelayanan dengan menjamin kepuasan layanan bagi setiap pengguna dengan sebuah sistem yang sudah stabil. Karena kepuasan pengguna merupakan hal yang utama

pada suatu layanan informasi. Dengan ini, dalam upaya melayani kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan website sisfo.univpgripalembang.ac.id yang bisa memuaskan pengguna harus dilakukan pengukuran Kepuasan. Karena Kepuasan pengguna pada suatu kualitas layanan website teknologi merupakan suatu hal yang memang menjadi tujuan dari adanya teknologi saat ini (Aprilia dkk., 2015).

Panduan *usability* (U.S. Government, 2015) dapat memberikan arahan perancang-an *website* yang *usable*. Penulis mengamati banyak desain *website* perguruan tinggi termasuk *website* SISFO pada Universitas PGRI Palembang setelah dilakukan observasi yang tidak sesuai dengan panduan *usability*, antara lain:

1. Informasi yang disediakan tidak *uptodate*.
2. Menggunakan terlalu banyak gambar dan animasi sehingga memperlambat waktu *download* halaman.
3. Tidak menyediakan fasilitas pencarian.
4. Menggunakan label navigasi yang tidak dimengerti pengguna (contoh: menggunakan akronim yang tidak umum, label tidak menggambarkan isi informasi, link gambar tanpa disertai label).
5. Tidak menyediakan informasi posisi halaman (misalnya dengan menyediakan *breadcrumb*).

Pada umumnya, dalam pengembangan dan implementasi sebuah sistem informasi atau software yang dilakukan oleh banyak pihak, jarang sekali dilakukan pengujian *usability*. Kebanyakan dari sistem informasi langsung

diterapkan dan digunakan tanpa pernah diteliti sejauh mana usability sistem tersebut menurut penggunaannya (Ependi, Kurniawan, & Panjaitan, 2019).

Dengan adanya pernyataan diatas yang menyertai permasalahan-permasalahan pada SISFO, maka dari itu diperlukan adanya pengukuran usability terhadap sistem tersebut untuk mengetahui bagaimana keadaan sistem, evaluasi yang paling relevan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan pada sistem, dan mengetahui tingkat usability pada sistem. Mengukur usability berarti mengukur tingkat efektifitas, efisiensi, dan kepuasan user. Pengukuran usability dapat dilakukan dengan menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*)(Dimuksa, Abda'u, & Karaman, 2016).

Metode SUS dikembangkan oleh John Brooke sejak 1986 sebagai sebuah pengukuran usability yang "*quick and dirty*"(Pratomo & Mantala, 2016). *System Usability Scale* (SUS) merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur usability sistem komputer menurut sudut pandang subyektif pengguna (Brooke, 2018).

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran usability terhadap Sistem Informasi (SISFO) Universitas PGRI Palembang menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam pengembangan dan perbaikan SISFO sehingga dapat digunakan dengan nyaman oleh pengguna sesuai dengan tujuan SISFO tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang yang ada, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana tingkat kepuasan sistem informasi akademik universitas PGRI Palembang dengan metode *System Usability Scale* (SUS)?
2. Bagaimana permasalahan yang ada pada fungsi SISFO Universitas PGRI Palembang dan saran perbaikannya?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini jika melihat dari perumusan masalah adalah :

- 1) Untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan sistem informasi akademik Universitas PGRI Palembang dengan metode *System Usability Scale* (SUS)?
- 2) Untuk menganalisis permasalahan yang ada pada fungsi SISFO Universitas PGRI Palembang dan saran perbaikannya?

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan terkait penelitian ini adalah :

- 1) Bagi Peneliti
 - a. Dapat mengaplikasikan teori *usability* terhadap sistem secara langsung.
 - b. Mendapat ilmu tentang metode *System Usability Scale* (SUS).
- 2) Bagi Instansi

Adapun manfaat yang dapat diperoleh bagi instansi itu sendiri adalah sebagai tolak ukur dalam pengembangan sistem sehingga sistem dapat digunakan dengan nyaman oleh pengguna sesuai dengan tujuan sistem tersebut.



