

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sangat pengaruhi era dikala ini, yang memungkinkan pekerjaan didalam suatu universitas ataupun institusi bisa dituntaskan dengan efisien, cepat dan akurat. Perkembangan teknologi sudah banyak memperkenalkan program aplikasi yang dirancang buat dimanfaatkan kemudahannya dalam pekerjaan. Pada sebuah universitas negeri ataupun swasta ketika melaksanakan sebuah kegiatan tidak lepas dengan aktivitas surat menyurat (Rahmawita et al., 2022).

Informasi merupakan hal penting dalam suatu organisasi. Informasi sangat dibutuhkan dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi yang efektif adalah sistem informasi yang harus mampu memberikan kepuasan kepada para penggunanya. Kepuasan Pengguna dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui efektivitas suatu sistem (Rahayu, 2020). Salah satu organisasi atau instansi yang menerapkan layanan sistem informasi akademik adalah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang ini menggunakan smartphone sebagai salah satu dari sumber penyedia layanan informasi akademik.

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang telah menerapkan sistem informasi berupa website yang didalamnya termasuk sistem informasi akademik, data SIMAK tersebut sudah mulai rapi pada tahun 2012. Selanjutnya pada tahun 2015 sistem informasi akademik (SIMAK) diterapkan di seluruh Fakultas yang ada di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan website portal akademiknya radenfatah.ac.id. Sistem informasi akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang adalah suatu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pihak PUSTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang bagi Mahasiswa dan Dosen untuk mendapatkan informasi di bidang akademik secara online sehingga dapat dilakukan kapan saja dan

dimana saja. Dalam proses penerapannya sistem informasi akademik (SIMAK) Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang memiliki beberapa fungsi antara lain, mengolah data mahasiswa, data dosen, nilai, jadwal perkuliahan, transkrip nilai, registrasi ijazah dan registrasi wisuda. Mengingat sistem informasi akademik (simak) ini sudah lama diterapkan maka perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pengguna terhadap SIMAK UIN Raden Fatah Palembang.

Salah satu instrument ukur yang sering digunakan oleh peneliti sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi computer (simas) adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dari Doll dan Torkzades. Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi keseluruhan penggunaan sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem. Model EUCS ini menekankan kepuasan (timeliness) pengguna akhir dari aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut diamati dari lima buah dimensi yaitu, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Setiawan dan Novita, 2021).

Variabel *content* akan melihat hasil kepuasan dalam hal tampilan dan juga informasi yang disediakan dalam E-learning. Variabel *accuracy* akan mengukur kepuasan pengguna pada keakuratan atau ketepatan sistem dalam mengolah input dan output serta dalam pemrosesan data. Variabel *format* akan mengukur kepuasan pengguna dalam hal tampilan sistem. Variabel *ease of use* mengukur kepuasan pengguna sistem dalam kenyamanan penggunaan sistem tersebut (*user friendliness*) seperti proses penginputan data, pemrosesan data, dan pencarian data yang diinginkan. Variabel *timeliness* akan mengukur kepuasan pengguna pada durasi waktu yang akan dilakukan sistem untuk memproses data yang dimasukkan (Novializa et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan SIMAK UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diterangkan diatas maka penulis mencoba merumuskan permasalahan yang dapat menjadi tolak ukur dari permasalahan yang ada yaitu “Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIMAK UIN Raden Fatah Palembang menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)” Dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *content* (isi), *accuracy* (ketepatan), format (bentuk), *ease of use* (mudah digunakan) dan *timeliness* (ketepatan waktu).

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIMAK UIN Raden Fatah Palembang menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

## 1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan apa yang diharapkan maka penulis membatasi masalah fokus penelitian sebagai berikut:

1. Metode yang di gunakan adalah Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dengan meggunakan konstruk yaitu *content* (isi), *accuracy* (ketepatan), format (bentuk), *ease of use* (mudah digunakan) dan *timeliness* (ketepatan waktu).
2. Responden dalam penelitian ini yang menggunakan aplikasi SIMAK di UIN Raden Fatah Palembang.
3. Hanya menganalisa kualitas layanan aplikasi SIMAK di UIN Raden Fatah Palembang menggunakan metode EUCS.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

### 1.5.1 Manfat Teoritis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan refrensi dan sumber pengetahuan bagi kalangan akademik.

2. Untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang pengaruh pengaruh EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dan pengukuran kualitas layanan aplikasi SIMAK di UIN Raden Fatah Palembang.
3. Untuk menambah wawasan, bahan informasi bagi pengkaji dan memberikan kontribusi khususnya dalam pengembangan layanan pada aplikasi SIMAK di UIN Raden Fatah Palembang.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini berfungsi sebagai media untuk menerapkan kapabilitas teoritis dan meningkatkan wawasan pengukuran kualitas layanan aplikasi SIMAK di UIN Raden Fatah Palembang menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya pengukuran kualitas layanan aplikasi SIMAK di UIN Raden Fatah Palembang menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi bagi penelitian lebih lanjut terkait dengan penelitian ini, yaitu pengukuran kualitas layanan aplikasi SIMAK di UIN Raden Fatah Palembang menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

## **1.6 Sitematika Penulisan**

Secara garis besar sistematika penulisan skripsi ini dikelompokkan ke dalam Lima Bab yang urutannya adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, analisis data, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam Bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini berisi uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan

penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

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

Pada Bab ini mencakup hasil dan pembahasan tentang analisis kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIMAK UIN Raden Fatah Palembang menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam Bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian



Universitas Bina  
Dharma

