

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini mengalami peningkatan yang begitu pesat. Penggunaan teknologi dan informasi kerap digunakan dalam menunjang berbagai aspek kegiatan manusia. Perkembangan teknologi informasi tidak hanya berkembang dalam satu bidang saja, namun dalam ekonomi, pendidikan, perdagangan dan masih banyak lagi. Salah satu perkembangan yang sangat nyata dan terlihat ialah evolusi yang dimiliki oleh komputer yang mengalami perkembangan dari tahun ke tahun menjadi lebih baik dan membantu segala jenis pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi dalam berbagai sektor. Dalam laporan bertajuk *Profile Internet Indonesia 2022*, Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) menyatakan jumlah penduduk Indonesia yang telah terkoneksi dengan internet pada kurun 2021 – 2022 mencapai 201 juta orang (Firmansyah, 2022).

Suatu informasi dibutuhkan dan digunakan oleh suatu organisasi maupun perusahaan sebagai media untuk menunjang aktivitas sehari – hari. Adanya perkembangan teknologi informasi seharusnya menjadikan kemudahan bagi setiap yang memanfaatkannya. Pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat dimanfaatkan dengan baik oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Sistem yang memanfaatkan teknologi, sebagai contohnya ialah komputer, dalam mengolah suatu informasi dapat membangun suatu sistem informasi berbasis komputer yang handal dan menghasilkan sesuatu yang maksimal untuk memenuhi kebutuhan suatu organisasi maupun perusahaan.

Kesuksesan atau keberhasilan suatu sistem informasi dapat dilihat dari berbagai aspek sebagai contoh yaitu suatu sistem dapat memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya, suatu sistem akan dikatakan gagal apabila sistem tersebut tidak mencapai tujuannya dalam penggunaannya. Kesuksesan atau keberhasilan suatu sistem informasi juga dapat diukur menurut tingkat kepuasan dari pengguna sistem tersebut, setelah pengguna menggunakan teknologi sistem informasi yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Apabila konsumen merasa puas terhadap produk

atau jasa yang ditawarkan oleh pelayan dan ingin kembali menggunakan produk atau jasa tersebut lagi, maka hal tersebut disebut dengan kepuasan pengguna (Zeithaml & Bitner, 2000). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna ialah merupakan sikap atau perasaan pengguna setelah menggunakan suatu sistem dan memberikan respon yang baik terhadap kualitas sistem tersebut.

Kualitas layanan merupakan faktor utama dalam menentukan suatu kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, suatu organisasi perlu melakukan pembenahan, penyempurnaan kinerja sumber daya manusia maupun sistem yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna utamanya mahasiswa pada suatu instansi pendidikan utamanya suatu universitas sangatlah penting. Pelayanan yang bermutu dan berkualitas sangat mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa, semakin baik kualitas sistem informasi akademik atau SIAKAD yang diberikan oleh suatu universitas maka juga akan memberikan berbagai manfaat pada universitas.

Perguruan tinggi atau universitas merupakan salah satu organisasi dalam bidang pendidikan yang saat ini telah banyak memanfaatkan teknologi informasi karena semakin banyaknya persoalan yang dihadapi tanpa adanya suatu sistem. Dalam pelaksanaannya seringkali mahasiswa merasa mendapatkan beberapa kendala yang diantaranya ialah pemantauan KRS atau KHS yang terkadang tidak sesuai, informasi mengenai status pembayaran atau status tagihan keuangan mahasiswa yang terkadang tidak sesuai dan lain sebagainya. SIAKAD diharapkan dapat memberikan informasi dan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa.

Kepuasan dari penggunaan SIAKAD juga penting dalam mempengaruhi keberhasilan implementasi dari teknologi (Erne Suzila Kassim, 2012). Dengan adanya hal ini menjadi penting bagi suatu organisasi selaku pengguna dari teknologi ini, untuk mengetahui bagaimana pengguna memiliki harapan terhadap pengembang. Maka dari itu dibutuhkan analisis sistem kepuasan pengguna agar dapat mengetahui variable yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan mendapatkan masukan untuk pengembangan kedepannya.

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pengguna adalah End User Computing Satisfaction (EUCS), alasannya adalah karena penelitian ini akan mengkaji kepuasan sistem informasi yang diterapkan di Universitas Merdeka Malang dengan menentukan apakah instrumen IS yang umum digunakan sebagai ukuran pengganti untuk sukses, model kepuasan komputasi pengguna akhir, dapat diterapkan dalam sistem informasi dan mengembangkan lagi kemampuan dari instrumen kepuasan komputasi pengguna akhir (EUCS) (Vassilios & Chatzoglou, 2012). Asumsi yang mendasarinya adalah jika pengguna merasakan kepuasan menggunakan sistem maka bisa diartikan pengguna menerima keberadaan sistem informasi sebagai alat bantu penyelesaian pekerjaan. Berdasarkan teori evaluasi yang ada, untuk menilai kepuasan. (Istiarni, 2016).

Metode EUCS juga digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai terhadap sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Dengan adanya kepuasan pemakai tersebut maka akan timbul kepuasan (satisfaction) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. Kepuasan pemakai (user satisfaction) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang meliputi 5 komponen yaitu terdiri dari: Isi (content), Akurasi (accuracy), Bentuk (format), Kemudahan (ease) dan Ketepatan Waktu (timeliness).

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Layanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Universitas Merdeka Malang dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana cara melakukan pengukuran kepuasan akhir pada SIAKAD Universitas Merdeka Malang dengan menggunakan metode EUCS?

2. Bagaimana metode EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIAKAD hingga pengguna menerima keberadaan sistem informasi sebagai alat bantu penyelesaian pekerjaan ?
3. Bagaimana hasil pengukuran kepuasan akhir pada SIAKAD Universitas Merdeka Malang dengan menggunakan metode EUCS?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya pengaruh layanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Merdeka Malang.
2. Melakukan analisa pengaruh layanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Merdeka Malang.
3. Mengetahui seberapa besar layanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Merdeka Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya ialah:

A. Manfaat Bagi Peneliti

1. Menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama melakukan perkuliahan.
2. Menambah wawasan peneliti dan dapat mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari.

B. Manfaat Bagi Pihak Akademik

1. Sebagai bahan masukan bagi lembaga terkait dalam penyelenggaraan program dan peningkatan terhadap pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas.

C. Manfaat Bagi Pembaca

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan masukan untuk mengembangkan penelitian dengan alat atau instrumen yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.