

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

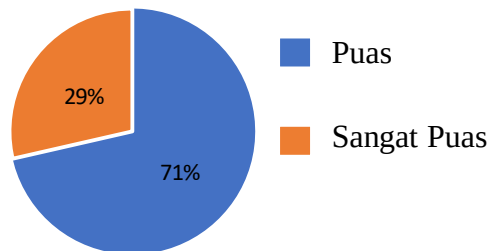
### **1.1 Latar Belakang**

Institusi pendidikan di Indonesia sebagian besar telah beralih ke dunia digital, salah satunya menggunakan sistem informasi sebagai pendukung aktivitas mahasiswa, dosen, dan semua staf. Sistem informasi adalah hasil dari integrasi teknologi informasi dan pengguna teknologi dalam mengatur dan mengoperasikan sistem manajemen (Suwanti, Yudhana, & Herman, 2022). Pertumbuhan sistem informasi memiliki dampak terhadap peningkatan kualitas layanan dalam suatu sistem manajemen untuk mendukung kelancaran fungsi sistem. Dengan menerapkan sistem ini dapat meningkatkan kualitas dan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dan dosen dalam menjalankan kegiatan perkuliahan. Keberadaan pengguna berperan penting dalam manajemen sistem informasi sebab sistem tersebut dirancang dan dijalankan guna memberikan manfaat kepada para pengguna sehingga dapat mencapai kepuasan (Suwanti, Yudhana, & Herman, 2022). Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi yang mampu memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan pengguna. Implementasi sistem informasi telah dilakukan di berbagai bidang dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan.

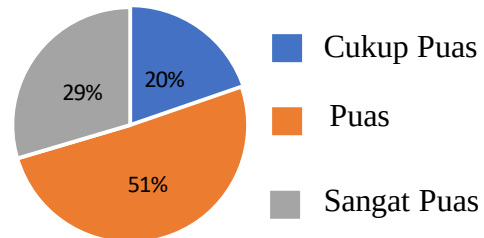
Menurut Insap Santoso dalam (Kusumah, 2020) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan puas yang dirasakan setelah menggunakan suatu sistem karena kemudahan yang diberikan oleh sistem tersebut. Kepuasan pengguna merupakan respon dari pengguna terhadap kemampuan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna dengan cara yang memuaskan. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, maka secara tidak langsung pengguna akan merasa puas dengan sistem tersebut. Hal ini dapat meningkatkan jumlah pengguna yang tetap menggunakan produk atau layanan, memperkuat loyalitas pelanggan, dan meningkatkan reputasi merek atau institusi.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng merupakan salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan sistem informasi akademik, yaitu Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK). Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) telah dikembangkan dan dijalankan pada tahun 2018. SIMAK STIKES Buleleng dapat diakses dengan alamat <https://stikesbuleleng.ac.id/>. SIMAK ini bertujuan untuk membantu mahasiswa dalam berbagai aktivitas perkuliahan seperti mengisi KRS, memeriksa nilai, dan menerima pengumuman terkait dengan urusan akademik. Namun, meskipun sistem informasi telah ada, terdapat beberapa kendala yang sering dialami pengguna SIMAK. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap kebutuhan dan pengalaman pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna terhadap SIMAK di STIKES Buleleng. Berdasarkan wawancara singkat dengan Bapak I Made Suwastika Dharma Arta Deva sebagai Operator IT di STIKES Buleleng menyatakan bahwa pengembangan Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) STIKES Buleleng dilakukan oleh pihak ketiga dapat di lihat pada **Lampiran 3** . Pihak ketiga ini memiliki hak akses tertinggi di STIKES Buleleng. Dalam proses pengembangan SIMAK terdapat beberapa kendala yang masih dirasakan oleh pengguna dalam penggunaan SIMAK. Salah satunya adalah perpindahan vendor atau pihak ketiga yang menyebabkan error selama satu bulan, mengakibatkan kesulitan bagi mahasiswa dalam mengisi KRS dan melihat nilai perkuliahan karena adanya pembaharuan tampilan pada SIMAK. Kondisi tersebut mengakibatkan sejumlah mahasiswa tidak dapat mengisi KRS tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Selain itu, ketidakmunculan seluruh data yang sebelumnya tersedia dan masalah dalam penyimpanan data serta pengaktifan pilihan yang sesuai. Analisis tingkat kepuasan pengguna pun belum pernah dilakukan oleh pihak ketiga maupun STIKES Buleleng sehingga belum ada pemahaman mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap SIMAK STIKES Buleleng bisa di lihat pada **Lampiran 1**.

Kepuasan Dosen Menggunakan SIMAK



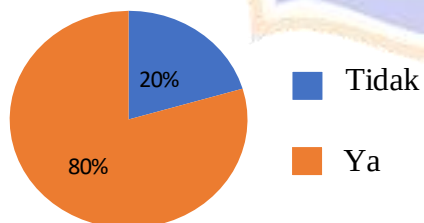
Kepuasan Mahasiswa Menggunakan SIMAK



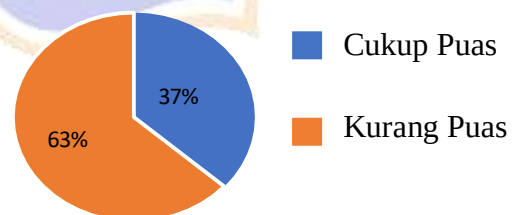
Gambar 1. 1Kepuasan Dosen dan Mahasiswa Menggunakan SIMAK

**Gambar 1.1** menunjukkan bahwa hasil observasi melalui kuesioner tentang kepuasan pengguna SIMAK di STIKES Buleleng melibatkan 92 responden, terdiri dari 21 dosen dan 71 mahasiswa. Dengan persentase menunjukkan bahwa 29% dari dosen menyatakan sangat puas, 71% puas, sementara tidak ada yang menyatakan cukup puas, kurang puas, atau tidak puas. Di sisi mahasiswa, persentase menunjukkan bahwa 29% sangat puas, 51% puas, 20% cukup puas, sedangkan tidak ada yang kurang puas atau tidak puas. Dengan demikian, terlihat bahwa kepuasan pengguna SIMAK dari dosen cenderung ke sangat puas daripada tidak puas, sementara dari mahasiswa lebih banyak yang puas daripada tidak puas dalam penggunaan SIMAK STIKES Buleleng.

Kendala Pengguna SIMAK Saat Perpindahan Vendor



Kepuasan pengguna SIMAK terhadap Pembaruan Vendor



Gambar 1. 2 Kepuasan Pengguna SIMAK Terhadap Pembaruan dan Perpindahan Vendor

**Gambar 1.2** menunjukkan hasil observasi melalui kuesioner tentang kepuasan pengguna SIMAK terkait dengan pembaruan dan perpindahan vendor di STIKES

Buleleng melibatkan 92 responden, yang terdiri dari 21 dosen dan 71 mahasiswa. Dengan persentase pengguna terhadap pembaruan vendor, tidak ada yang menyatakan sangat puas atau puas, 37% cukup puas, 63% kurang puas, dan tidak ada yang tidak puas. Sedangkan dari persentase pengguna terhadap perpindahan vendor, 80% menjawab ya dan 20% menjawab tidak. Dengan demikian, data persentase menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap pembaruan vendor cenderung lebih banyak mengalami ketidakpuasan daripada kepuasan, sementara kepuasan pengguna terhadap perpindahan vendor lebih sering mengalami kendala. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi mendalam terhadap pembaruan dan perpindahan vendor dalam SIMAK STIKES Buleleng untuk memastikan bahwa perubahan tersebut tidak mengganggu pengguna dan tetap memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan salah satu aspek krusial yang memengaruhi keberhasilan penerapan suatu layanan. Oleh karena itu, hal ini menjadi perhatian utama bagi pihak ketiga yang mengembangkan SIMAK STIKES Buleleng agar dapat memahami kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Untuk itu, diperlukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna guna mengetahui faktor-faktor yang memengaruhinya serta sebagai dasar dalam pengembangan SIMAK STIKES Buleleng ke depan. Berbagai model telah dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap sistem informasi, seperti Theory of Reasoned Action (TRA), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), Technology Acceptance Model (TAM), End-User Computing Satisfaction (EUCS), dan lainnya (Safitri, 2018). Dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada pengukuran kepuasan pengguna sistem dengan menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS dipilih untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna merasa puas terhadap sistem informasi yang diterapkan di STIKES Buleleng. Keputusan ini didasarkan pada relevansi metode dengan tujuan penelitian dan kemampuannya dalam memberikan gambaran yang komprehensif tentang kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. EUCS juga memungkinkan penyelidikan mendalam terhadap pengalaman pengguna dan identifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam penggunaan SIMAK di STIKES Buleleng.



Implementasi sistem informasi merupakan hal yang krusial bagi universitas yang memerlukan pemahaman mendalam terkait keberhasilan penerapannya. Salah satu kunci keberhasilan dalam penerapan sistem informasi adalah sejauh mana pengguna akhir merasa puas dengan sistem yang digunakan (Subiyakto et al., 2016). Temuan ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi di sektor pendidikan. Salah satunya adalah studi yang dilakukan oleh Purwandani (2018) berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-learning Menggunakan EUCS dan Model Delone & Mclean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem e-learning, kualitas informasi, dan kualitas layanan dinilai CUKUP dengan persentase berturut-turut 33,93%, 38,11%, dan 34,1%. Sementara itu, aspek penggunaan (use), kepuasan pengguna, dan manfaat bersih memperoleh peringkat BAIK dengan persentase masing-masing 36,08%, 38,22%, dan 36,53% (Purwandani, 2018)

Penelitian oleh Amaliah, H., & Yulianingsih, E. (2019) dengan judul Analisis Sistem Informasi Akademik (SIKAD) STIE SERASAN Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini menghasilkan kepuasan pengguna terhadap SIKAD dan hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa pengguna puas dengan konten dan kemudahan penggunaan, serta pengguna tidak puas dengan keakuratan, format, dan ketepatan waktu. SIKAD STIE dari Serasan. (Amaliah & Yulianingsih, 2019)

Penelitian oleh Aini, N., Ridwandono, D., & Safitri, E. M. (2021) dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Di Universitas Bhayangkara Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan nilai R-square sebesar 45,4%, mengindikasikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, serta dukungan dalam sourcing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Selain itu, temuan ini juga mengungkapkan bahwa kualitas sistem berdampak positif dan signifikan terhadap kualitas informasi. Sementara itu, dukungan dalam sourcing terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem (Aini et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan tantangan yang dihadapi dalam studi kasus saat ini, peneliti memilih menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang diterapkan di STIKES Buleleng. Metode ini diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1998 dengan tujuan mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Metode EUCS terdiri dari lima variabel utama, yaitu Isi (Content), Akurasi (Accuracy), Bentuk (Format), Kemudahan (Ease), dan Ketepatan Waktu (Timeliness). Pemilihan metode ini didasarkan pada relevansinya dengan tujuan penelitian dan kemampuannya dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi secara komprehensif.

Selain itu, metode ini memberikan kesempatan yang lebih besar untuk menggali secara mendalam pengalaman pengguna dan menyoroti area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam penggunaan SIMAK di STIKES Buleleng. Variabel Content untuk mengevaluasi kualitas dan relevansi informasi yang disediakan oleh SIMAK STIKES Buleleng. Variabel Accuracy untuk mengevaluasi keakuratan data dan informasi yang diterima oleh pengguna dari SIMAK STIKES Buleleng. Variabel Format untuk mengevaluasi tampilan dan penyajian informasi pada SIMAK STIKES Buleleng. Variabel Ease untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan SIMAK STIKES Buleleng oleh pengguna. Variabel Timeliness untuk mengevaluasi kecepatan dan ketepatan layanan SIMAK STIKES Buleleng dalam memberikan respon kepada pengguna. Berdasarkan variabel - variabel tersebut mempermudah peneliti dalam mengidentifikasi seluruh faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) di STIKES Buleleng. Berdasarkan lima variabel utama, yaitu Isi (Content), Akurasi (Accuracy), Bentuk (Format), Kemudahan (Ease), dan Ketepatan Waktu (Timeliness). Dengan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) STIKES Buleleng Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”. Sehingga diharapkan peneliti dapat

memberikan pedoman untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan menghindari pengguna yang tidak puas terhadap SIMAK STIKES Buleleng. Dengan penerapan metode EUCS dapat memberikan pemahaman yang berharga dalam merencanakan tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memaksimalkan efisiensi SIMAK di STIKES Buleleng.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) STIKES Buleleng dengan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)?
2. Bagaimana pengaruh setiap faktor terhadap kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) STIKES Buleleng?

## **1.3 Batasan Penelitian**

Batasan masalah yang diterapkan pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan pada Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) yang diterapkan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng.
2. Penelitian ini menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan lima variabel, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease Of Use dan Timelines.
3. Penelitian ini melibatkan partisipasi dari Dosen dan Mahasiswa yang menggunakan SIMAK STIKES Buleleng sebagai responden.
4. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari pengguna SIMAK STIKES Buleleng melalui penyebaran kuesioner penelitian secara online menggunakan Google Formulir.
5. Penelitian ini menggunakan Microsoft Excel 2019 dan IBM SPSS Statistic 26 sebagai alat analisa data.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan yang diharapkan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) STIKES Buleleng dengan menggunakan metode End- User Computing Satisfaction (EUCS).
2. Untuk mengetahui pengaruh setiap faktor terhadap kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) STIKES Buleleng

### 1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti:  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kompetensi akademik penulis dalam bidang ilmu sistem informasi yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan program studi terkait.
2. Bagi Institusi dan Pihak Terkait:  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi STIKES Buleleng dan stakeholder terkait dalam pengembangan Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) berikutnya, sehingga dapat tercipta suatu sistem yang lebih optimal, efektif, dan dapat diadopsi dengan baik oleh pengguna di masa mendatang.