

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Proyek

Setiap tahunnya penggunaan teknologi semakin meningkat salah satu fungsi teknologi diyakini dapat mempermudah pertukaran informasi, mempersingkat proses-proses manual. Sistem informasi merupakan bagian dari teknologi sudah banyak digunakan di berbagai organisasi seperti instansi pemerintah, bisnis, sekolah, dimana berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengorganisir, dan menyampaikan informasi. Sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan umum semua bagian fungsi organisasi, membantu organisasi dalam membuat keputusan. Sistem informasi diyakini dapat berpengaruh untuk kesuksesan dan kelancaran berjalannya organisasi [1]. Salah satu sistem informasi yang diterapkan dalam dunia pendidikan yaitu berupa sebuah *website* portal akademik yang digunakan untuk mendukung aktivitas akademik di sekolah ataupun perkuliahan.

Portal akademik MIKA adalah sebuah sistem informasi berbentuk aplikasi *web* yang merupakan produk internal sistem informasi STMIK Mikroskil. Portal akademik MIKA merupakan sistem yang kompleks yang digunakan untuk menunjang beberapa proses akademis seperti registrasi, publikasi nilai, pengisian KRS, dan kegiatan lainnya. Portal akademik tersebut biasanya melibatkan banyak *user* (mahasiswa, dosen, dan pegawai) yang menggunakan portal akademik MIKA untuk kepentingan akademis yang berbeda-beda dan fitur yang dapat diakses juga berbeda-beda. Oleh sebab itu, maka sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan *user* terutama mahasiswa sebagai mayoritas *user* terhadap penggunaan portal akademik MIKA sehingga dapat diketahui fitur-fitur apa saja yang perlu dilakukan peningkatan serta fitur-fitur apa saja yang sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Dalam proses pengukuran kepuasan portal akademik MIKA Mikroskil akan diterapkan sebuah metode yaitu *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Ada lima variabel yang digunakan untuk pengukurannya, yaitu: isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan yang terakhir adalah ketepatan waktu (*timeliness*). Metode EUCS sangat cocok digunakan untuk

mengukur tingkat kepuasan sistem dikarenakan variabel dan indikatornya yang lebih sesuai dibandingkan dengan metode lainnya [2]. Terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai penerapan metode EUCS yaitu penelitian yang membahas analisis kepuasan pengguna aplikasi *Driver Ojek Online* menggunakan metode EUCS. Hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan metode EUCS terhadap pengguna aplikasi *driver ojek online* PT. XYZ didapatkan dua variabel EUCS yang memerlukan rekomendasi perbaikan yaitu variabel *accuracy* dan *timeliness* [3]. Penelitian berikutnya membahas penerapan metode EUCS dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna *E-Learning*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna *E-Learning* setuju bahwa *E-Learning* sudah memiliki isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu yang baik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak semua faktor yang dimasukkan ke dalam instrumen EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-Learning* [4]. Selanjutnya penelitian yang membahas penerapan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Traveloka. Hasil penelitian menunjukkan dari 10 pengujian hipotesis, 80% disimpulkan bahwa Traveloka memenuhi kepuasan pengguna dan sisanya 20% pihak pengelola harus memperhatikan faktor tampilan dan respon time aplikasi [5]. Dari hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap setiap contoh kasus sistem berbeda-beda sehingga pada penelitian ini perlu dianalisis indikator-indikator apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan portak akademik MIKA Mikroskil.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka akan dilaksanakan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pemanfaatan Portal Akademik MIKA Mikroskil Oleh Mahasiswa Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**”.

## 1.2 Permasalahan Proyek

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan dalam proyek ini adalah perlunya dilakukan kajian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap portal akademik MIKA Mikroskil menggunakan metode EUCS.

### 1.3 Ruang Lingkup Proyek

Berikut ini merupakan ruang lingkup dalam proyek ini antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian dibatasi hanya menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan portal akademik MIKA dari sisi *user* mahasiswa STMIK Mikroskil.
2. Sumber data responden didapat dari Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti).
3. Responden dalam penelitian ini adalah *user* STMIK Mikroskil periode semester Genap 2020/2021.
4. Metode *sampling* yang digunakan adalah *Purposive Sampling*.

### 1.4 Tujuan Proyek

Adapun tujuan proyek ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa dan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *website* portal akademik MIKA Mikroskil dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* sehingga dari hasil yang didapatkan dapat digunakan untuk bahan evaluasi bagi pihak perguruan tinggi.

### 1.5 Rencana Pelaksanaan Proyek

Pelaksanaan proyek ini melibatkan personil proyek di mana masing-masing anggota proyek memiliki peran dan tugas masing-masing dan jadwal pengerjaan proyek ini dimulai dari bulan Maret 2021 sampai bulan Agustus 2021.

#### 1.5.1 Personil Proyek

Tabel 1.1 berikut ini menunjukkan tugas dari masing-masing personil yang terlibat dalam pengerjaan tugas akhir.

Tabel 1.1 Personil Proyek

NIM	Nama	TUGAS
15.111.0130	Albert Jirwanto	1. Mengumpulkan bahan dan referensi Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan mencari berbagai sumber untuk memperoleh gambaran topik yang diteliti.

		<p>Sumber yang digunakan berupa jurnal-jurnal penelitian, <i>ebook</i>, buku, artikel-artikel yang berhubungan dengan metode EUCS.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Mengamati aplikasi yang akan diukur Melakukan pengamatan terhadap aplikasi yang akan diukur yaitu <i>website</i> portal akademik Mikroskil yang dapat diakses di <a href="https://mika.mikroskil.ac.id/">https://mika.mikroskil.ac.id/</a>. Pada tahap ini akan dijelaskan deskripsi singkat objek penelitian beserta fitur-fitur yang tersedia.</li> <li>3. Menyusun kuesioner Tahap ini akan dilakukan penyusunan kuesioner penelitian berdasarkan metode EUCS.</li> <li>4. Menyebarkan kuesioner Melakukan penyebaran kuesioner penelitian kepada responden melalui Google Forms.</li> <li>5. Mengolah data kuisioner Melakukan pengolahan data kuesioner dengan melakukan serangkaian teknik analisis hasil evaluasi dan pengujian hipotesis menggunakan <i>software</i> SPSS versi 25.</li> <li>6. Menarik kesimpulan Pada tahap ini, berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner akan diuraikan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian.</li> <li>7. Menyusun laporan tugas akhir Melakukan penyusunan laporan tugas akhir dan menguraikan seluruh proses kegiatan di dalamnya ke dalam sebuah laporan.</li> </ol>
15.111.3276	Alfeus Manihuruk	1. Mengumpulkan bahan dan referensi

		<p>Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan mencari berbagai sumber untuk memperoleh gambaran topik yang diteliti. Sumber yang digunakan berupa jurnal-jurnal penelitian, <i>ebook</i>, buku, artikel-artikel yang berhubungan dengan metode EUCS.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Mengamati aplikasi yang akan diukur Melakukan pengamatan terhadap aplikasi yang akan diukur yaitu <i>website</i> portal akademik Mikroskil yang dapat diakses di <a href="https://mika.mikroskil.ac.id/">https://mika.mikroskil.ac.id/</a>. Pada tahap ini akan dijelaskan deskripsi singkat objek penelitian beserta fitur-fitur yang tersedia.</li> <li>3. Menyusun kuesioner Tahap ini akan dilakukan penyusunan kuesioner penelitian berdasarkan metode EUCS.</li> <li>4. Menyebarkan kuesioner Melakukan penyebaran kuesioner penelitian kepada responden melalui Google Forms.</li> <li>5. Mengolah data kuisioner Melakukan pengolahan data kuesioner dengan melakukan serangkaian teknik analisis hasil evaluasi dan pengujian hipotesis menggunakan <i>software</i> SPSS versi 25.</li> <li>6. Menarik kesimpulan Pada tahap ini, berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner akan diuraikan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian.</li> <li>7. Menyusun laporan tugas akhir</li> </ol>
--	--	--

		Melakukan penyusunan laporan tugas akhir dan menguraikan seluruh proses kegiatan di dalamnya ke dalam sebuah laporan.
--	--	---

### 1.5.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel 1.2 berikut ini menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan tugas akhir yang akan dikerjakan.

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

No	Kegiatan	Maret 2021				April 2021				Mei 2021				Juni 2021				Juli 2021				Agustus 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Mengumpulkan bahan dan referensi	■																							
2.	Mengamati aplikasi yang akan diukur	■	■	■	■	■	■	■	■																
3.	Menyusun kuesioner									■	■	■	■												
4.	Menyebarkan kuesioner													■	■	■	■								
5.	Mengolah data kuesioner																	■	■	■	■				
6.	Menarik kesimpulan																					■	■	■	■
7.	Menyusun laporan tugas akhir																								

### 1.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian yang diuraikan menunjukkan bahwa *content* ( $X_1$ ), *accuracy* ( $X_2$ ), *format* ( $X_3$ ), *ease of use* ( $X_4$ ), dan *timeliness* ( $X_5$ ) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ( $Y$ ). Namun demikian dugaan tersebut belum terbukti. Oleh karenanya diajukan hipotesis sebagai berikut.

H1 : Terdapat pengaruh *content* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ( $Y$ ).

H2 : Terdapat pengaruh *accuracy* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).

H3 : Terdapat pengaruh *format* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).

H4 : Terdapat pengaruh *ease of use* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).

H5 : Terdapat pengaruh *timeliness* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL