

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi sistem informasi sangat berdampak besar dalam menjalankan setiap aktivitas manusia dan digunakan sebagai daya saing dalam segala aspek kehidupan. Kemajuan teknologi informasi selalu berjalan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang memberikan banyak keuntungan dalam menjalankan setiap aktivitas seperti efisien dalam waktu, kemudahan dalam memperoleh informasi, dan manfaat lainnya. Seperti bidang pendidikan yaitu perguruan tinggi yang sudah mengimplementasikan teknologi sistem informasi untuk pengembangan layanan akademik yang lebih efektif dengan menggunakan Sistem Informasi Akademik. Sistem Informasi Akademik atau Portal Akademik adalah sistem yang menyediakan berbagai layanan informasi penting yang mengintegrasikan proses administrasi akademik ke dalam sebuah sistem informasi yang mampu mengelola data-data mahasiswa secara sistematis, dan dapat diakses secara *online* melalui *website*. Sehingga pengguna lebih dimudahkan dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik tersebut.

Salah satu perguruan tinggi yang menggunakan Sistem Informasi Akademik tersebut adalah Universitas HKBP Nommensen Medan. Pengimplementasian Sistem Informasi Akademik ini menjadi media antar civitas akademika kampus dalam melakukan berbagai aktivitas akademik dan sarana penyampaian informasi bagi seluruh mahasiswa. Namun, penerapan Sistem Informasi Akademik yang beroperasi sampai saat ini masih belum efisien penggunaannya karena masih memiliki beberapa masalah seperti *fitur* yang kurang lengkap, sehingga mahasiswa kurang *update* terhadap informasi-informasi penting seputar kegiatan akademik. Dan ketika sebagian besar mahasiswa membuka Sistem Informasi Akademik secara bersamaan maka *server* akan bekerja dengan lambat bahkan tidak dapat diakses. Sistem Informasi Akademik di Universitas HKBP Nommensen Medan ini pun belum pernah dievaluasi tingkat kepuasan penggunaannya apakah sistem tersebut berhasil atau tidak memberikan manfaat bagi penggunanya. Namun, peningkatan Sistem Informasi.

Akademik di Universitas HKBP Nommensen ini masih terus dilakukan dengan melihat standart keefektifan dan efisiensi pelayanan yang diberikan Sistem Informasi Akademik terhadap penggunanya. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap mahasiswa fakultas ekonomi terkait kesuksesan sistemnya dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik tersebut. Untuk mengevaluasi sebuah sistem, salah satu model yang digunakan adalah model EUCS yang dikembangkan oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh. Tujuan peneliti menggunakan Model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) menguji secara kritis variabel yang ada pada model kepuasan EUCS. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (format), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu) dari sistem [1].

Beberapa penelitian terdahulu yang melakukan evaluasi pada suatu sistem dengan model EUCS menunjukkan hasil yang sama yaitu bahwa Variabel *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (format), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan sistem), dan Variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Dan secara keseluruhan pengguna menyatakan bahwa mereka puas menggunakan sistem tersebut [2] [3] [4]. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rieka F.Hutami dan Dhea Ratna Camila dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima variabel yaitu Variabel *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (format), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan sistem), dan Variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan sistem TCS [5]. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erick Sorongan, Hilmansyah, dan Hadiyanto yang menyatakan bahwa mereka puas menggunakan sistem informasi akademik *online* [6]. Namun beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lovri Dahliana, Zuhendra dan Ahmaddul Hadi dengan hasil penelitian bahwasanya dimensi *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (format), dan Dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu Dimensi *Ease of Use* (kemudahan penggunaan sistem), tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna [7]. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Muhaji Bayu Suryawan dan

Prihandoko dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hanya variabel *Content* (isi), dan *Ease of Use* (kemudahan penggunaan sistem) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *Accuracy* (keakuratan), variabel *Format* (format) dan *Timeliness* (ketepatan waktu) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [8].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Aditya W. Utama dengan hasil bahwa variabel *Content* (isi) dan *Timeliness* (ketepatan waktu) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan pengguna, tetapi variabel *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), dan *End of Use* (kemudahan penggunaan sistem) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem SIAK cukup positif, pengguna merasa puas karena dengan adanya SIAK *On-Line* ini mahasiswa merasa terbantu dalam mencari informasi tentang KHS dan melakukan registrasi lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja tanpa dibatasi ruang dan waktu [9]. Kemudian pada penelitian Ramon Adiando Djunanto dan Frederik Samuel Papilaya dengan hasil *content* (isi) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *Ease Of Use* (kemudahan penggunaan sistem) dan *Timeliness* (ketepatan waktu) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Dan secara keseluruhan pengguna sistem DBS pada layanan TCR perusahaan Bank Swasta di Indonesia merasa puas menggunakan sistem tersebut [10]. Serta penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Harris. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk variabel *content* (isi), *format* (bentuk) dan *timeliness* (ketepatan waktu) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi untuk variabel *accuracy* (keakuratan) dan *Ease Of Use* (kemudahan penggunaan sistem) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [11]

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan penggunaan Sistem Informasi Akademik yang telah direalisasikan dengan menggunakan variabel-variabel di dalam EUCS yang menjadi penentu dalam mengevaluasi keberhasilan sistem. Maka dari itu peneliti mengangkat judul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik**

## **Pada Universitas HKBP Nommensen Medan dengan Menggunakan Model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik ini yaitu :

1. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik di Universitas HKBP Nommensen Medan
2. Faktor apa saja dalam EUCS yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik pada Universitas HKBP Nommensen Medan.

### **1.3 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Peneliti mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menggunakan 6 variabel yaitu, isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*easy of use*) ketepatan waktu (*timeliness*) sebagai variabel bebas dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sebagai variabel terikat.
2. Objek penelitian ini adalah Sistem Informasi Akademik pada Universitas HKBP Nommensen Medan. Populasi untuk penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan Sistem Informasi Akademik fakultas ekonomi di Universitas HKBP Nommensen Medan.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden.
4. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan tools *SPSS Statistic 20*.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas HKBP Nommensen Medan

2. Untuk mengetahui faktor apa saja dalam EUCS yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik pada Universitas HKBP Nommensen Medan.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai informasi tentang seberapa besar tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik dan sebagai bahan pertimbangan bagi Pimpinan ataupun Pihak yang bertanggungjawab dalam peningkatan dan perbaikan kualitas layanan teknologi sistem informasi di Universitas HKBP Nommensen Medan.
2. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL