

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi merupakan salah satu teknologi yang saat ini telah banyak dimanfaatkan dan membawa dampak transformasi diberbagai aspek kehidupan serta mencakup seluruh bidang ilmu salah satunya didalam bidang pendidikan. Perkembangan teknologi pada bidang pendidikan telah melahirkan banyak fitur-fitur baru yang membantu proses pendidikan. Salah satu penerapan sistem informasi didalam bidang pendidikan adalah lembaga pendidikan yang mengaplikasikan sistem informasi untuk pengorganisasian yang lebih rapi seperti pada Sistem Informasi Portal Akademik. Penggunaan sistem informasi dapat digunakan sebagai salah satu komponen peningkatan mutu di sebuah perguruan tinggi. Hal ini terkait pada peningkatan kualitas akademik dan sebuah strategi unggul untuk mencapai keunggulan kompetitif sehingga perguruan tinggi dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lain dalam pendidikan era global.[1]

Portal Akademik merupakan sistem yang mampu mengintegrasikan proses administrasi akademik perguruan tinggi ke dalam sebuah sistem informasi yang mampu menyimpan dan mengelola ratusan bahkan ribuan data mahasiswa setiap tahunnya secara sistematis, dengan dukungan teknologi komputer dan perangkat lunak yang disediakan. Portal Akademik dapat diakses melalui website, sehingga memudahkan penggunaanya dalam mengakses sistem informasi akademik tersebut.

Salah satu perguruan tinggi yang telah mengaplikasikan Portal Akademik adalah Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI) yang beralamat di Jl. Medan Tenggara No. VII, Kec. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia. Portal Akademik ini digunakan sebagai media untuk memperoleh informasi dan melakukan aktivitas yang berhubungan dengan Akademik. Portal Akademik ini dapat mempersingkat waktu dalam mencari informasi dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi tersebut dan menunjukkan hasil yang lebih efektif dan efisien bagi semua pihak sehingga pengguna merasa puas dengan sistem yang digunakan.

Sistem informasi yang telah diterapkan perlu dilakukan evaluasi kinerjanya untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut.

Selama ini, sejak di implementasikan sistem informasi Portal Akademik pada PTKI, belum ada yang melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem yang diimplementasikan seperti untuk melihat apakah sistem portal akademik ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunanya. Oleh karena itu, sampai saat ini belum ada laporan yang dapat menggambarkan seberapa besar kepuasan pengguna saat menggunakan sistem tersebut. Selain itu, masih ditemukan beberapa masalah pada sistem Portal Akademik seperti kesalahan nilai yang di *input*, *server*-nya yang terkadang down sehingga sistem tidak bisa diakses, hasil pengisian KRS yang belum akurat, dan informasi-informasi yang ada jarang diperbaharui. Salah satu model yang mengukur faktor kepuasan pengguna sistem informasi adalah Model End User Computing Satisfaction (EUCS). Untuk mengetahui kesuksesan Portal Akademik PTKI, model kepuasan End User Computing Satisfaction (EUCS) dapat menjadi acuan peneliti. Tujuan peneliti menggunakan model EUCS untuk menguji secara kritis lima faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan suatu sistem berdasarkan kepuasan pengguna dari segi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*) dan kemudahan pemakaian (*ease of use*).[2]

Hasil dari beberapa penelitian yang menguji kembali model kepuasan End User Computing Satisfaction menunjukkan hasil yang terdapat bahwa variabel *Content* (isi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel *Accuracy* (akurasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel *Format* (bentuk) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel *Ease of use* (kemudahan pemakaian) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. [3][4][5]

Sedangkan pada penelitian Radin Dewa memberikan hasil yang berbeda dimana variabel *Content* (isi), *Ease of use* (kemudahan pemakaian) dan *Timeliness* (ketepatan waktu) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel *Format* (bentuk) dan *Accuracy* (akurasi) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.[6] Kemudian pada penelitian Ahmad Fitriansyah, Ibnu Harris membuktikan bahwa Variabel *Accuracy* (akurasi), *ease of use* (kemudahan pemakaian) dan *timeliness* (ketepatan waktu) memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pengguna. Variabel *Content* (isi) dan *format* (bentuk) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. [7]

Kemudian pada penelitian Lovri Dahliana, Zulhendra, Ahmaddul Hadi memberikan hasil Variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan Variabel *ease of use* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.[8]

Dari keseluruhan penelitian terdahulu yang ada masih menunjukkan hasil yang beragam. Oleh karena itu, peneliti ingin menguji dan membuktikan kembali model End User Computing Satisfaction (1988) pada objek yang berbeda yaitu pada Sistem Portal Akademik Politeknik Teknologi Kimia (PTKI). Adapun alasan dari peneliti ingin meneliti Sistem Portal Akademik di PTKI ini karena peneliti ingin mengukur dan melihat sejauh mana tingkat kepuasan dari pengguna sistem ini. Sebelum adanya sistem portal akademik ini, PTKI melakukan kegiatan akademis dengan cara manual seperti mengisi KRS, melihat jadwal kuliah, melihat Transkrip Akademik dan lainnya. Maka dari itu peneliti ingin mengukur tingkat kepuasan pengguna setelah diterapkan sistem Portal Akademik ini.

Adapun variabel dari model End User Computing Satisfaction (1988) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan Variabel bebas Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan pemakaian (*Ease of use*), Ketepatan waktu (*Timeliness*) dan variabel terikat adalah Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Kepuasan merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Berdasarkan penjelasan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “**Analisis Kepuasan Pengguna Portal Akademik Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI) Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dikemukakan oleh peneliti diatas, maka diperoleh rumusan masalah yang merujuk pada model kepuasan suatu sistem informasi End User Computing Satisfaction sebagai berikut:

1. Apakah Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Portal Akademik Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI)?
2. Bagaimana mengetahui seberapa besar pengaruh Seluruh Variabel (Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*)) secara simultan (Bersama-sama) terhadap Kepuasan Pengguna Portal Akademik Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI)?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup peneliti adalah membahas beberapa hal sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti pada penelitian ini adalah Portal Akademik Politeknik Teknologi Kimia Industri (PTKI). Dengan subjeknya adalah dosen dan mahasiswa Politeknik Teknologi Kimia Industri.
2. Periode pengamatan dalam penelitian ini dilakukan mulai September 2018 sampai dengan selesai.
3. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kepuasan suatu sistem informasi End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan variabel bebas yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) dengan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
4. Tools yang dipakai dalam penelitian ini yaitu SPSS *Statistics 22*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Portal Akademik pada PTKI.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh seluruh variabel (isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*)) secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Portal Akademik pada PTKI.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini dilakukan yaitu:

1. Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan mengembangkan penelitian lebih lanjut yang menguji ulang model End User Computing Satisfaction (EUCS) di Indonesia.
2. Sebagai dasar pertimbangan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan teknologi informasi khususnya pada PTKI

UNIVERSITAS
MIKROSKIL