

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) semakin hari semakin berkembang sangat pesat, hal ini bisa dibuktikan dengan penggunaan komputer sebagai alat pendukung kegiatan manusia diberbagai bidang, salah satunya pada sektor pendidikan. Perkembangan teknologi ini memicu lembaga pendidikan untuk membuat sebuah website yang berfungsi sebagai pusat informasi. Tidak hanya website saja, dalam upaya penerapan teknologi tersebut lembaga pendidikan di Indonesia juga membangun sebuah sistem informasi perguruan tinggi untuk mendukung kegiatan mahasiswa dan dosen, tidak terkecuali Universitas Muhammadiyah Jember. Hal ini dibuktikan dengan adanya Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis Mobile.

Setelah melakukan penerapan sebuah sistem informasi, hal penting bagi suatu perguruan tinggi adalah mengetahui keberhasilan penerapan dari sistem informasi tersebut. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dari penerapan sebuah sistem adalah tingkat kepuasan pengguna akhir sistemnya. Mcledd (1996) menjelaskan bahwa untuk mengukur kualitas suatu sistem yang berjalan, organisasi haru mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka pengembangan sistem informasi tersebut.

Universitas Muhammadiyah Jember sebagai salah satu lembaga pendidikan di Indonesia yang berkomitmen untuk mengembangkan dan turut serta dalam menerapkan perkembangan TI di sektor pendidikan. Salah satunya dengan membangun sebuah sistem informasi akademik sebagai sub-bagian dari sistem informasi yang pengelolaan dan pengembangannya berada di bawah tanggungjawab Pusat Data Informasi (PDI) Universitas Muhammadiyah Jember.

Pusat Data Informasi (PDI) merupakan salah satu unit pelayanan yang memiliki tugas diantaranya sebagai pelaksana pengembangan dan pemeliharaan

sistem informasi. Salah satu sistem yang menjadi tanggungjawab PDI adalah Sistem Informasi Akademik (SIA).

Sistem Informasi Akademik (SIA) merupakan sistem administrasi akademik yang sudah dikembangkan oleh Universitas Muhammadiyah Jember yang hal ini dilaksanakan oleh tim Pusat Data Informasi (PDI). Berdasarkan pengamatan peneliti sistem ini meliputi alur perkuliahan seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), nilai semester, detail pembayaran, jadwal kuliah, presensi kuliah, rekap hasil studi, informasi keberadaan dosen, jadwal tugas akhir dan lain – lainnya.

Secara praktis melalui studi pendahuluan, peneliti menemukan bahwa sampai saat ini SIA belum pernah dievaluasi faktor kepuasan berdasarkan persepsi penggunaannya. Oleh karena itu sampai saat ini belum ada laporan yang dapat menggambarkan seberapa besar kepuasan pengguna saat menggunakan sistem. Selain itu sejak pengimplementasiannya, masih ditemukan beberapa masalah pada SIA seperti nilai kesalahan yang diinput, beberapa fungsi yang belum berjalan maksimal, informasi yang kurang up to date, server yang terkadang down sehingga SIA tidak bisa diakses, dan lain lain. Masalah – masalah yang terjadi bisa saja akibat dari SIA yang belum pernah dievaluasi faktor kepuasan berdasarkan persepsi pengguna akhirnya. Ini mengakibatkan sistem belum memenuhi kebutuhan dan harapan dari si pengguna akhir sehingga cenderung membuat pengguna merasa kurang puas saat menggunakannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Sia Universitas Muhammadiyah Jember Berbasis Mobile Dengan Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Jember”. Harapannya hasil penelitian ini dapat menjadi masukan/rekomendasi bagi pengelola sistem informasi akademik saat mengambil keputusan dalam perencanaan pengembangan SIA kedepannya, agar bisa meningkatkan kepuasan pengguna sehingga tercapai tingkat keberhasilan sistem informasi tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIA berbasis mobile menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Universitas Muhammadiyah Jember ?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan di SIA Universitas Muhammadiyah Jember
2. Responden merupakan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIA berbasis mobile menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Universitas Muhammadiyah Jember ?

## 1.5 Manfaat Penelitian

1. Dapat menambah pengetahuan tentang analisis yang baik serta dapat menambah wawasan tentang website dan aplikasi menggunakan EUCS.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam perencanaan pengembangan sistem kedepannya.
3. Dengan adanya penulisan ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.