

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hampir semua perguruan tinggi sudah menggunakan SIM Akademik berbasis internet termasuk Fakultas Teknologi Industri UNSSULA. Dari mulai tahun 1993 - 2018 proses kegiatan pengisian KRS dilakukan secara manual yaitu dengan mengambil blangko yang sudah disediakan oleh pihak BAP seiring dengan berjalannya waktu, di Fakultas Teknologi Industri UNISSULA sekarang ini sudah beralih pada pengisian KRS *online* yang bisa diakses melalui internet. Dengan adanya sistem tersebut sangat membantu berjalannya proses kegiatan perkuliahan di Fakultas Teknologi Industri UNISSULA. Selain itu mahasiswa juga lebih mudah melihat informasi nilai, jadwal, isi krs, tagihan biaya perkuliahan, dan cetak kartu ujian.

Dibangunnya SIM Akademik UNISSULA untuk memberikan sarana informasi secara akurat dan tepat waktu. SIM Akademik khususnya di Fakultas Teknologi Industri UNISSULA bertujuan untuk memberikan layanan informasi mengenai nilai kontrak perkuliahan. SIM Akademik tersebut pada umumnya sudah berbasis web yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun, dimana semua informasi yang ada dalam sistem dapat ditampilkan dengan menggunakan media internet serta memberikan layanan kepuasan pengguna sistem.

SIM Akademik Mahasiswa di Fakultas Teknologi Industri UNISSULA dapat dikatakan berjalan dengan baik, apabila sistem yang di bangun dapat memberikan layanan kepuasan bagi pengguna (mahasiswa). SIM Akademik merupakan perancangan dan pengembangan yang mana bertujuan untuk meningkatkan efektifitas proses belajar. Hal ini dapat dibuktikan pada saat pengisian KRS *online*, dimana KRS yang diambil harus sesuai dengan batas jumlah sks berdasarkan pada nilai IPK. Demikian dari beberapa kelebihan dan kekurangan pada SIM Akademik Fakultas Teknologi Industri UNISSULA yaitu sering terjadinya masalah dalam menginput dan mengakses data, sehingga menghambat pengelolaan serta pengaksesan informasi. Adapun masalah yang sering dirasakan oleh mahasiswa yaitu ketika penginputan KRS dan pengaksesan

data. Maka pada uraian diatas efektivitas sistem Informasi perlu dikaji lebih lanjut, agar fungsi dan tujuan dari penerapan SIM Akademik tidak menyimpang jauh dari batas ketentuan yang ada.

Salah satu kunci SIM Akademik UNISSULA yang sudah dibangun yaitu untuk mengetahui kepuasan pengguna adalah menerima sistem yang sudah dibangun. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kegagalan penerapan SIM Akademik saat ini lebih, karena aspek perilaku pengguna teknologi informasi ditentukan oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah karakteristik pengguna teknologi informasi (Prasetyo, 2011). Faktor pengguna merupakan faktor penentu kepuasan pengguna (mahasiswa) SIM Akademik UNISSULA. Oleh karena itu perlu diketahui bahwa bagaimana sikap kepuasan yang dirasakan pengguna (mahasiswa) terhadap aplikasi SIM Akademik yang digunakan, dimaksud dengan pengguna yang terlibat langsung dalam menggunakan SIM Akademik UNISSULA.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Kepuasan pemakai (*user satisfactiaon*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. (Dolltorkzadeh 1988) (dalam Koeswoyo 2006), secara khusus merancang instrumen untuk mengukur kepuasan *end-user computing satisfaction*. Doll dan Torkzadeh menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasi yaitu: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakai (*ease of use*), ketetapan waktu (*time liness*).

SIM Akademik merupakan suatu sistem yang apabila digunakan dengan baik akan meningkatkan efektifitas layanan pengguna. Oleh karena itu penelitian ini akan melakukan proses identifikasi dan menganalisis berbagai faktor-faktor penggunaan SIM Akademik UNISSULA dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tersebut yang berhubungan dengan pengguna (mahasiswa) UNISSULA khususnya pada Fakultas Teknologi Industri. Sehingga

mengetahui kepuasan pengguna terhadap SIM Akademik UNISSULA yang sudah dibangun, dimana dapat dijadikan sebagai proses evaluasi untuk meningkatkan efektifitas dan layanan perguruan tinggi menjadi keunggulan kompetitif.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah pada penelitian kali ini yaitu apakah SIM Akademik UNISSULA di Fakultas Teknologi Industri dikatakan berhasil dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanan pengguna SIM Akademik yang sudah dibangun?

## **1.3 Batasan Masalah**

Pembahasan pada penelitian ini tidak menyimpang. Maka penelitian yang dilakukan dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada SIM Akademik di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang
2. Penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
3. Responden pada penelitian kali ini adalah mahasiswa Fakultas Teknologi Industri Unissula.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggapan kepuasan pengguna SIM Akademik UNISSULA di Fakultas Teknologi Industri.
2. Untuk mengetahui tampilan SIM Akademik UNISSULA terhadap fitur isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakai (*ease of use*), ketetapan waktu (*timeliness*) yang sudah dibangun.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian antara lain:

1. Dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap penerapan SIM Akademik Fakultas Teknologi Industri UNISSULA.
2. Dapat memberikan masukan atau gambaran bagi pengguna SIM Akademik Fakultas Teknologi Industri UNISSULA Semarang, sehingga ke depan dapat mengembangkan yang lebih baik dan dapat diterima oleh pengguna (Mahasiswa).

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman alur penelitian ini, maka laporan akhir penelitian ini terdiri dari beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan bab-bab pendahuluan yang mengenai latar belakang permasalahan yang mendasari penelitian dilakukan, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, asumsi dan batasan permasalahan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II STUDI PUSTAKA**

Merupakan penjelasan mengenai dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini. Berisi teori mengenai tentang konsep dasar sistem, karakteristik sistem, klasifikasi sistem, konsep dasar informasi, pengembangan sistem informasi, *end user computing satisfaction* (EUCS), serta SPSS dan *partial least square* (PLS). Landasan teori ini diperoleh dari studi literatur melalui buku, jurnal maupun informasi dari situs-situs di *website internet*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang tahapan-tahapan penelitian secara sistematis yang digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada dalam

penelitian ini, maka tahapan-tahapan tersebut merupakan kerangka yang dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian

#### **BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisi tentang pengolahan data dan analisis. Tahapan ini dijelaskan mengenai langkah-langkah mengolah data sesuai, yang akan digunakan selama penelitian ini. Pada bab ini juga menjelaskan analisa dari hasil pengolahan data yaitu analisa hasil *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini yang menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran, setelah dilakukan pengolahan data dan analisa yang telah dilakukan. Maka dapat dihasilkan kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi instansi.