

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penerapan teknologi informasi dewasa ini kian pesat dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi informasi dianggap sangat penting karena memberikan banyak kemudahan kepada penggunanya untuk memperoleh sebuah informasi. Teknologi informasi sendiri pun dapat digambarkan sebagai teknik untuk menghasilkan, mengelola, menyimpan, dan menyebarkan informasi. Sudah banyak perusahaan ataupun instansi yang menerapkan penggunaan IT yang dimana dapat membantu pekerjaan sehingga lebih efektif dan efisien. Penggunaan IT sendiri dapat membantu untuk pengambilan keputusan [1].

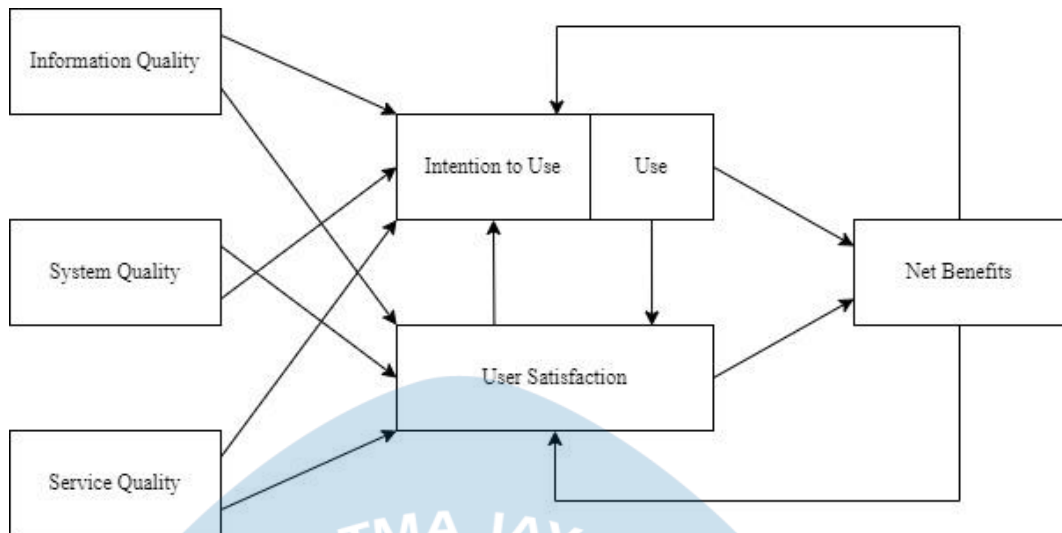
Bidang pendidikan merupakan salah satu bidang yang gencar melakukan penerapan IT untuk keberlangsungan setiap proses yang ada. Salah satu Langkah konkrit yaitu penerapan IT dalam lingkungan perguruan tinggi dalam hal ini universitas. Penggunaan IT dalam lingkup universitas tidak hanya soal penggunaan alat-alat canggih untuk menunjang kegiatan akademik melainkan sudah berkembang menjadi penyedia informasi yang akurat bagi pemangku kepentingan [2]. Kebutuhan sistem informasi yang faktual ini menjadi poin penting bagi universitas untuk mengambil keputusan dan memberikan kebijakan-kebijakan [2]. Selain penting bagi pengambil keputusan, sistem informasi juga berperan penting bagi mahasiswa untuk memperoleh informasi guna menunjang kegiatan akademiknya. Salah satu contoh universitas yang menerapkan penggunaan sistem informasi adalah Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di Yogyakarta. Kualitas universitas swasta ini sudah sangat terkenal baik dalam bidang akademik maupun non-akademik [3]. Pada tahun 2019, UAJY berada pada urutan 5 untuk perguruan tinggi swasta terbaik di Indonesia versi Ristekdikti [4]. Pencapaian ini tentunya tidak lepas dari sarana dan prasarana yang diberikan oleh UAJY. Salah satu contoh adalah layanan teknologi informasi. Ada berbagai macam layanan teknologi informasi yang diberikan antara lain yaitu Sistem

Informasi Kemahasiswaan (SIKMA), Sistem Informasi Akademik (SIATMA), Penyediaan konektivitas internet pada civitas akademika UAJY, *E-learning*, dan layanan lainnya [5].

Sistem Informasi Akademik Mahasiswa UAJY (SIATMA) merupakan sistem informasi untuk mendapatkan informasi terkait aktivitas akademik di UAJY. SIATMA dapat diakses melalui *Web Browser* yang terdapat pada *device* seperti *Personal Computer* maupun laptop. Penerapan SIATMA sendiri bertujuan untuk membantu kegiatan akademik bagi penggunanya yaitu mahasiswa yang ada di UAJY. Informasi seperti Indeks Prestasi Semester, Indeks Prestasi Akademik, Jadwal Kuliah dan Ujian, Presensi Kuliah, dan Informasi Pembayaran SPP dan juga evaluasi terhadap kinerja dosen pengampu mata kuliah yang diambil oleh mahasiswa setiap semesternya dapat diperoleh pada SIATMA. Dengan hadirnya SIATMA, mahasiswa UAJY diharapkan untuk dapat berperan aktif dalam penggunaannya dikarenakan suatu sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan penggunanya [6]. SIATMA sendiri juga berguna bagi kinerja dosen, dimana pada tiap akhir semester seluruh mahasiswa diwajibkan untuk mengevaluasi dosen pada tiap mata kuliah yang mereka ampuh [3]. Layanan SIATMA tentunya bisa ditingkatkan lagi kedepannya dengan adanya evaluasi dari pengguna SIATMA. Pengukuran dan evaluasi ini dianggap penting untuk suatu layanan agar penyedia layanan dapat meningkatkan layanan tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana suatu layanan dikatakan berhasil diperlukan suatu model evaluasi untuk membuktikannya [7], yang dimana sampai saat ini SIATMA belum pernah melakukan evaluasi layanan dari penggunanya.

Sekarang ini, sudah banyak metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur kepuasan penggunanya. Salah satu contohnya yaitu metode yang dicetuskan oleh DeLone & McLean. Dimana mereka merumuskan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh 6 faktor yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat sistem. Model keberhasilan suatu sistem informasi dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini.



**Gambar 1.1** Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean

Untuk pengukuran kepuasan pengguna terdapat dua metode yang dapat digunakan yaitu *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *User Information Satisfaction (UIS)*. Kedua metode ini kemudian dibandingkan pada penelitian Seddon & Yip dimana mendapatkan hasil bahwa metode EUCS lebih berguna dibanding metode UIS. Hal ini yang menjadi dasar bagi peneliti untuk menggunakan metode EUCS [10].

Dalam metode EUCS terdapat 5 variabel yang diukur, yaitu :

- 1) *Content*, pengukuran kepuasan pengguna ditinjau dari sisi konten dari suatu layanan;
- 2) *Accuracy*, pengukuran kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data;
- 3) *Format*, pengukuran kepuasan pengguna dari sisi tampilan dari antarmuka sebuah layanan;
- 4) *Ease of use*, pengukuran kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna (*user friendly*);
- 5) *Timeliness*, pengukuran kepuasan pengguna dari sisi waktu dalam menyajikan sebuah informasi [8].

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan pada bagian 1.1 maka rumusan masalah yang didapat adalah belum adanya evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta terhadap layanan SIATMA. Oleh karena itu, perlu

diketuinya oleh penyedia layanan SIATMA agar dapat mempertahankan atau meningkatkan layanan SIATMA.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian yang didapat adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta terhadap layanan SIATMA ?
2. Apakah faktor dalam metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam layanan SIATMA ?

### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang tentukan dalam penelitian ini adalah :

1. Lingkup penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang menggunakan layanan SIATMA.
2. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu layanan adalah metode EUCS.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk menjawab atas permasalahan yang sesuai dengan 2 pertanyaan penelitian yaitu :

1. Menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa pengguna layanan SIATMA
2. Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam metode EUCS

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kajian rumusan masalah, batasan masalah yang sudah ditentukan, dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan diatas maka peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

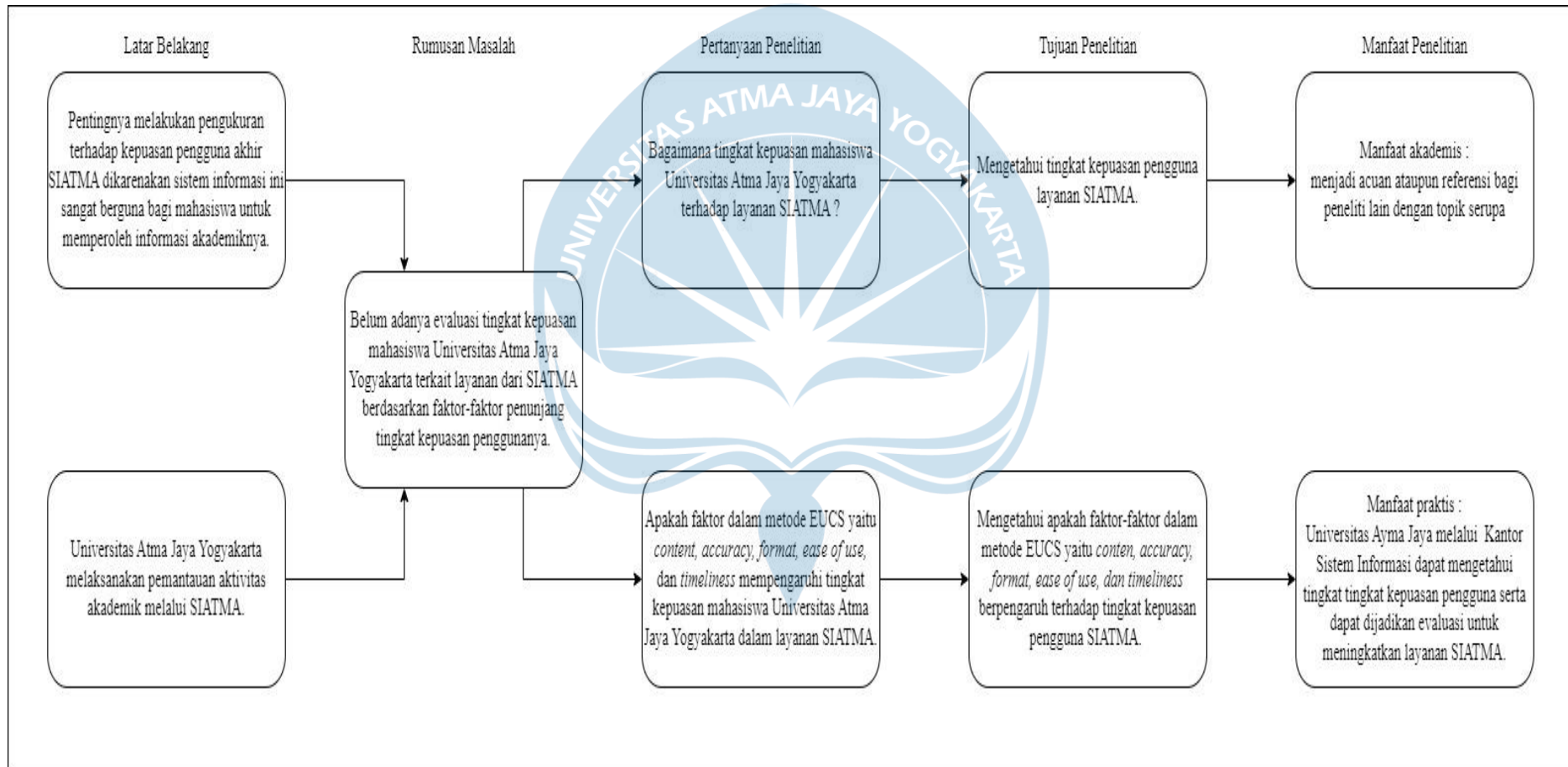
### 1. Manfaat akademis

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan ataupun referensi bagi peneliti lain yang melaksanakan penelitian sejenis yaitu mengenai tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi pada suatu sistem informasi akademik kemahasiswaan dengan menggunakan metode EUCS.

### 2. Manfaat praktis

Universitas Atma Jaya Yogyakarta melalui Kantor Sistem Informasi dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIATMA serta juga memberikan saran untuk dapat meningkatkan layanan dari SIATMA.

## 1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan