

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya globalisasi, sektor IT menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, membuka peluang baru dan memengaruhi berbagai aspek kehidupan. Hal ini mendorong banyak organisasi dan instansi untuk mengadopsi teknologi informasi dalam aktivitas sehari-hari mereka. Sistem informasi real-time menyediakan informasi terbaru secara seketika, sehingga membantu kita dalam mengambil keputusan dan menyelesaikan tugas dengan lebih cepat. Perkembangan yang pesat ini juga mengakibatkan kemajuan dibidang pendidikan sehingga segala kebutuhan akan sebuah informasi akan lebih mudah untuk diolah sehingga tidak memakan waktu yang lama.

Sama halnya dengan penggunaan sistem informasi yang terjadi pada salah satu institusi pendidikan yaitu Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan banyaknya data dan informasi serta perlunya efisiensi dalam melakukan bimbingan mahasiswa pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta maka universitas dituntut Menerapkan solusi berbasis teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa dan universitas untuk mengambil keputusan yang tepat, serta meningkatkan kemajuan. Sehingga sistem ini menyediakan platform bagi dosen dan mahasiswa untuk berkomunikasi dan bertukar informasi secara online dan mahasiswa tidak perlu repot – repot untuk mengatur jadwal, serta hadir di kampus secara langsung untuk melakukan bimbingan. Sistem tersebut dinamakan dengan Sistem Bimbingan Mahasiswa yang dapat diakses melalui laman <https://bimbingan.uajy.ac.id/>. Sistem ini khusus dirancang untuk digunakan oleh mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tingkat kepuasan pengguna sistem sangat berhubungan dengan penggunaan sistem tersebut dinilai efektif dan tepat sasaran, seperti yang ada pada

sebuah sistem. Ketersediaan informasi yang cepat dan tepat bagaikan nyawa bagi sistem, untuk mencapai kepuasan pengguna, yang berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan produktivitas mahasiswa dapat terbantu dengan adanya sistem ini harapannya mahasiswa semakin aktif untuk melakukan bimbingan pada sistem dan ke depannya mahasiswa dengan mudah melakukan komunikasi secara online melalui sistem ini.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk memahami sejauh mana pengguna memiliki kepuasan terhadap Sistem Bimbingan Mahasiswa dan juga membenahi masalah yang ada tata letak dalam sistem yang terbilang cukup rumit dikarenakan banyaknya menu serta sulitnya dalam melakukan *input data* dan *output data* sehingga, dapat dijadikan bahan evaluasi untuk ke depannya. Dengan harapan pengguna puas terhadap sistem bimbingan yang ada sekarang. Berbeda halnya dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna sedangkan dengan model lain yaitu TAM penelitian berfokus pada penerimaan sistem yang ada pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, serta adanya penelitian sebelumnya dengan menggunakan webqual yang lebih.

Dengan adanya penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Bimbingan Mahasiswa Pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*. Harapannya hasil temuan mampu melihat tingkat kepuasan pengguna pada sistem bimbingan mahasiswa, serta memberikan manfaat baik untuk meningkatkan taraf mutu layanan sistem, yang mampu melakukan pengembangan strategis terhadap Sistem Bimbingan Mahasiswa.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Diharapkan penelitian ini dapat menyelesaikan beberapa masalah yang kadang terjadi seperti permasalahan pada sistem yaitu tata letak dalam sistem yang terbilang cukup rumit dikarenakan banyaknya menu serta sulitnya dalam melakukan

*input data* dan *output data*. Dengan adanya permasalahan yang terjadi, diharapkan mampu memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem bimbingan mahasiswa pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan mengaplikasikan metode *End User Computing Satisfaction*.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan uraian latar belakang dan rumusan masalah, yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Bimbingan Mahasiswa pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang telah dipaparkan dan menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan pertanyaan penelitian di atas maka tujuan utama penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa terhadap sistem bimbingan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

### **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian menjadi lebih efektif dan efisien bila memfokuskan penelitian pada aspek tertentu sehingga membantu peneliti untuk berkonsentrasi pada aspek-aspek yang paling penting. Berikut adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait batasan penelitian ini:

1. Fokus penelitian ini adalah pada analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem bimbingan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Responden penelitian ini berfokus pada mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Jumlah responden pada penelitian ini sebesar 97 mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah EUCS sebagai alat ukur menilai kepuasan pengguna sistem bimbingan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

### 1.6 Manfaat Penelitian

1. Untuk Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Informasi yang diperoleh dari penelitian ini memberikan gambaran dalam mengidentifikasi kekurangan dan area yang perlu diperbaiki pada sistem sehingga dapat membantu tim pengembang sistem bimbingan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

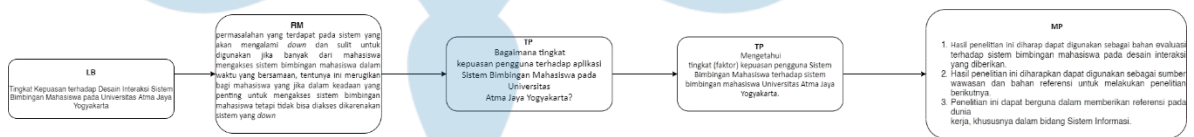
2. Untuk Mahasiswa

Diharapkan melalui penelitian ini menghasilkan temuan yang mampu memberikan sumber informasi yang bermanfaat bagi peneliti lain untuk memperluas pengetahuan mereka terutama pada teori dan model baru tentang sistem bimbingan mahasiswa.

3. Untuk Peneliti

Diharapkan melalui penelitian ini berguna dalam memberikan referensi pada dunia kerja, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

### 1.7 Bagan Keterikatan



Gambar 1. 1 Bagan Keterikatan