

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi yang kian pesat kini telah mendorong masyarakat untuk memanfaatkan kemajuan teknologi guna untuk mempermudah kehidupan masyarakat. Kemajuan teknologi mempermudah dalam melakukan berbagai hal serta dapat memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kehidupan manusia yang mana dengan memanfaatkan teknologi dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Penggunaan teknologi informasi yang optimal juga dapat membantu pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan pengolahan data menjadi lebih mudah, praktis dan cepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Pengaruh perkembangan teknologi informasi saat ini telah menjangkau ke semua bidang baik bidang kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya. Kebutuhan informasi yang akurat, tepat dan cepat dalam menyajikan data yang dangat lengkap merupakan salah satu tujuan utama dalam pemanfaatan teknologi. Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali di temui dala kehidupan adalah *website*.

Menurut Raharjo [1] "*website* adalah suatu layanan di dalam jaringan internet yang berupa ruang informasi". Penggunaan *website* di dunia pendidikan saat ini dinilai sangat efektif dalam meningkatkan mutu dan kualitas informasi. Bentuk penggunaan *website* dalam dunia pendidikan antara lain *website* pendaftaran masuk, *website* kepustakaan, *website* pembayaran dan *website*

pengumpulan tugas akhir. Salah satu contoh *website* pengumpulan tugas akhir adalah <https://sintap.unama.ac.id/>.

Website SINTAP UNAMA melayani kegiatan pengumpulan proposal proyek penelitian, proposal tugas akhir, *upload* jurnal dan lain sebagainya. Adanya layanan *website* SINTAP UNAMA dinilai dapat mempermudah mahasiswa/i untuk mengumpulkan berkas yang ingin diajukan tanpa perlu mengumpulkan langsung ke Universitas Dinamika Bangsa. Dimana tugas akhir dan proyek penelitian ini hanya dilakukan oleh mahasiswa tingkat akhir dengan jumlah keseluruhan mahasiswa tingkat akhir pada Universitas Dinamika Bangsa yaitu sebanyak 770 orang dan kemudian akan diambil 300 orang sebagai responden dalam penelitian ini.

Kemudahan dalam mengakses *website* SINTAP UNAMA dinilai menjadi salah satu kunci sukses sebuah sistem informasi. Akan tetapi kesulitan terhadap penilaian dan pengukuran dari kepuasan pengguna *website* yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan mengembangkan model untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Dapat dilihat bahwa adanya kemungkinan permasalahan yang terjadi ketika *website* digunakan yaitu saat memasukan data ke SINTAP memakan waktu yang cukup lama dalam kata lain mengalami keterlambatan proses *upload* data. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian ini untuk mengambil studi kasus mengenai penggunaan *website* SINTAP UNAMA agar dapat mengetahui apakah penggunaan *website* tersebut memberikan manfaat dan kebutuhan bagi pengguna. Untuk

menjaga kualitas sebuah sistem informasi, faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem.

Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Eucs* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model evaluasi evaluasi *eucs* ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Evaluasi dengan model ini lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) [2].

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian sekaligus ingin menerapkan ilmu yang diperoleh dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SINTAP UNAMA DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat, maka dapat disimpulkan rumusan masalah mengenai:

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* SINTAP UNAMA menggunakan metode EUCS?

2. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dari layanan *website* SINTAP UNAMA?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* SINTAP UNAMA.
2. Penyebaran kuesioner ditujukan pada mahasiswa/I semester akhir Universitas Dinamika Bangsa.
3. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*. Dan variabel terikat kepuasan pengguna.
4. Pengolahan data menggunakan SPSS.
5. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan penyebarannya dilakukan secara daring (*online*) dalam bentuk google form menggunakan pengukuran data dengan skala likert.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* SINTAP UNAMA dengan menggunakan metode EUCS.

2. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website* SINTAP UNAMA serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap permasalahan yang ada berdasarkan hasil analisis.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang *website* SINTAP UNAMA.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk memberikan kemudahan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi serta dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah penulis dalam membuat laporan penelitian ini serta memberikan kemudahan terhadap pembaca, maka penulis membuat sistematika penulisan laporan penelitian yang terdiri atas beberapa bab yang saling berhubungan satu sama lain sesuai dengan ruang lingkup dari masing-masing judul. Sistematika penulisan laporan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta terdapat sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang uraian-uraian mengenai konsep teoritis yang mendukung penelitian yang dikutip dan diambil dari beberapa jurnal resmi, buku dan pendapat pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat dimana mencakup teori yang mereka ungkapkan dan dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan untuk menganalisis dan *tools* (alat bantu) yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* SINTAP UNAMA.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi model yang digunakan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil dan instrument penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna dengan metode EUCS pada *website* SINTAP UNAMA.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil analisis dan pembahasan data kuesioner yang telah dilakukan terkait jawaban responden terhadap tingkat kepuasan pengguna *website* SINTAP UNAMA dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap tingkat kepuasan pengguna *website* SINTAP UNAMA.