

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan yang semakin berdampak dibidang teknologi informasi telah menyebabkan perubahan yang signifikan pada zaman sekarang. Apalagi di era digital saat ini, dimana suatu *system* yang bisa dilakukan secara manual dan dilakukan secara terkomputerisasi, adapun salah satu bentuk teknologi informasi yang sering digunakan adalah *website*. *Website* merupakan sebuah halaman yang terdapat dalam *World Wide Web* (WWW) dan harus memiliki domain dan subdomain yang dapat diakses oleh internet[1]. Kemajuan teknologi internet memungkinkan manusia untuk berkomunikasi secara mudah tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat di era globalisasi saat ini tidak bisa dihindari apalagi dengan pengaruhnya dunia pendidikan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 17 terkait pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan pada pasal 59 bahwasannya menyelenggarakan dan mengelola pendidikan perlu memanfaatkan teknologi informasi komunikasi yang dapat menyediakan sistem informasi[2]. Melihat perkembangan teknologi yang semakin maju tersebut, lembaga pendidikan mulai mencoba menggunakan Salah satu teknologi yang digunakan dalam proses pendidikan yaitu Portal Akademik. Portal Akademik di lembaga pendidikan yang berfungsi sebagai sarana yang memudahkan mahasiswa untuk melakukan interaksi langsung dan memperoleh informasi terkini dengan cepat. Sistem terkomputerisasi yang ada dalam Portal Akademik dapat meningkatkan efisiensi dan pencapaian sistem. Portal Akademik merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi untuk mengoptimalkan layanan sebagai penggabung informasi akademik yang ada

diberbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar *civitas* akademika kampus[3]. Portal Akademik sebagai sistem perpaduan informasi berbasis elektronik yang bisa digunakan tanpa batas waktu, dengan bantuan teknologi jaringan dan komputer. Portal Akademik di dalam pendidikan diperlukan untuk mendukung dan memudahkan kegiatan mahasiswa dalam melakukan perkuliahan. Adanya Fasilitas dan pelayanan menu yang diberikan pada Portal Akademik untuk mahasiswa, yaitu: Profil, Pengajuan Cuti, Pengajuan Tugas Akhir, Materi kuliah, Diskusi online, Agenda kelas, Agenda Pribadi, Pengajuan Yudisium, Pengajuan Wisuda, Status Pembayaran, Informasi Matakuliah yang Ditawarkan, Kartu Rencana Studi(KRS), Kartu Hasil Studi(KHS), Transkrip Nilai, Beasiswa, Hasil Kuisisioner, Informasi Akademik, *Workshop*, *Ubah Password* dan *Logout*. Penggunaan Portal Akademik dapat memberikan dampak yang penting bagi universitas. Tidak hanya itu, melalui Portal Akademik juga dapat mempermudah penggunaan, memperkaya materi pembelajaran. Salah satu Universitas di kota Jambi yang menggunakan Portal Akademik adalah sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Ibu Jambi berbasis web yang bisa diakses melalui situs web <http://portal.stikes-hi.ac.id/>.

Portal Akademik merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada di berbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar *civitas* kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik di kampus yang sangat beragam dan bervariasi, sehingga membutuhkan sebuah “portal” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik[4].

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode pengukuran tingkat kepuasan dari sistem informasi dengan cara melakukan perbandingan antara realita dan keinginan dari sebuah

sistem informasi tersebut. Pengertian EUCS dari sebuah sistem informasi ialah evaluasi secara menyeluruh dari para pengguna sistem, sistem informasi yang didasari pengalaman mereka selama menggunakan sistem tersebut. EUCS merupakan sebuah alat guna melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dari suatu sistem maupun aplikasi yang kemudian hasilnya akan dianalisa memakai metode *statistic*[5].

Dari latar belakang di atas dapat di lakukan suatu penelitian yang dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap penggunaan *website* Portal Akademik pada STIKES harapan ibu jambi. Penelitian ini nantinya akan menganalisa tingkat kepuasan pengguna terhadap pengguna *website* Portal Akademik yang memiliki peranan penting dalam perguruan tinggi tersebut. Namun dalam pengoperasian *website* Portal Akademik tersebut ada beberapa keluhan seperti *server* yang sering *down* ketika digunakan secara bersamaan dengan mahasiswa/I, dosen. Dan staf prodi. Selain itu permasalahan lainnya adalah Portal Akademik tidak memiliki *notification*. Penerapan *website* Portal Akademik telah di gunakan oleh Mahasiswa/I STIKES harapan ibu jambi sejak lama namun sampai saat ini masih sedikit penilaian mengenai tingkat kepuasan pengguna *website* Portal Akademik menggunakan metode EUCS. Kendala yang selama ini terjadi saat ini adalah kurangnya pengukuran kepuasan pengguna terhadap *system* portal akademik tersebut yang berdampak pada tingkat keberhasilan sebuah *system* yang tidak terukur dan kelemahan *system* yang tidak diketahui. Hal ini menjadi kendala dalam perkembangan *website* Portal Akademik.

Beberapa komponen yang akan menjadi penilaian terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah desain antar muka, kemudahan pengguna dalam menggunakan *website* Portal Akademik, akses informasi yang cepat, ketersediaan materi yang dibutuhkan. Penelitian ini akan melakukan suatu pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode

end user computing satisfaction (EUCS) sebagai alat bantu dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Portal Akademik. Hasil dari penelitian ini nantinya akan menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Portal Akademik dan menjadi alat ukur keberhasilan *website* tersebut. Dari hasil evaluasi inilah yang akan menjadi pedoman untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangan *system* agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti mengira perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PORTAL AKADEMIK PADA STIKES HI JAMBI MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) (STUDI KASUS: MAHASISWA/I HI JAMBI)”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah: Bagaimana menganalisis Kepuasan Pengguna Portal Akademik di STIKES harapan ibu jambi Dengan Menggunakan Metode *End-User Computing Statisfaction* (EUCS)?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari permasalahan dan topik penulisan ini maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas.

Adapun batasan masalahnya yaitu :

1. Objek dalam penelitian ini adalah *website* Portal Akademik STIKES harapa ibu jambi
2. Penelitian ini dilakukan menggunakan *End-User Computing Statisfaction* (EUCS)
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner melalui *google form*.

4. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna Portal Akademik pada STIKES harapan ibu jambi
5. Variabel dalam penelitian ini berupa konten (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*).
6. Penelitian ini menggunakan aplikasi *Smart-PLS* untuk mengolah datanya.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan masalah penelitian diatas dapat disimpulkan tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kepuasan pengguna terhadap Portal Akademik pada STIKES harapan ibu jambi dengan menggunakan metode EUCS.
2. Mengetahui variabel-variabel mana yang berpengaruh.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak STIKES harapan ibu jambi hasil penelitian diharapkan dapat memberikan penilaian dan masukan terhadap peningkatan kualitas *website* Portal Akademik STIKES harapan ibu jambi.
2. Bagi pembaca, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi ilmu pengetahuan serta wawasan yang lebih luas mengenai metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

3. Manfaat penelitian ini bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai sumber informasi dan bahan referensi penelitian, sehingga bisa ditingkatkan lebih lanjut. Selain itu peneliti berharap penelitian ini dapat menginspirasi peneliti lain untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* Portal Akademik yang lebih baik dengan menggunakan metode pembelajaran kreatif lainnya.
4. Peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan *website* Portal Akademik STIKES HI jambi dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan menambah pengetahuan bagi peneliti.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulis sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat sub-bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dalam penyusunan laporan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas *website* Portal Akademik pada STIKES harapan ibu jambi

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi pengembangan dan instrument penelitian berkaitan dengan analisis kepuasan *website* Portal Akademik STIKES harapan ibu JAMBI menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

BAB V : HASIL ANALISIS

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk *website* Portal Akademik STIKES harapan ibu jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola *website*.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian ini