

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sistem informasi dan pengembangan yang sangat meningkat dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat ini, hal itu menjadi salah satu aspek penting dalam pengembangan berbagai bidang khususnya pendidikan karena dapat mudah diakses tanpa Batasan [1]. Salah satunya implementasi teknologi informasi di lingkungan kampus adalah penggunaan portal akademik yang berfungsi untuk memudahkan interaksi antara mahasiswa dan pihak universitas.

Pendidikan adalah salah satu faktor penting dalam membangun sumber daya manusia suatu negara. Perguruan tinggi berupaya meningkatkan layanan kepada civitas akademika dengan menyediakan sistem akademik yang diharapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang muncul, mengingat semakin rumitnya persoalan yang sering terjadi [2]. Dengan seiringnya berkembangnya jumlah mahasiswa, beragamnya kebutuhan administrasi, serta tuntutan akan kecepatan dan efisiensi dalam pengolahan data dan informasi. Maka perguruan tinggi harus mempersiapkan kebutuhan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Universitas Muhammadiyah Jambi (UM Jambi) lahir dari perubahan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah Jambi menjadi universitas pada 17 Juni 2019. Saat ini, UM Jambi memiliki 2 fakultas dan 5 Program Studi. Salah satu

sistem informasi penting di UM Jambi adalah Portal Sopenmaru (Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru). Portal ini merupakan sistem informasi yang

berhubungan dengan kegiatan penerimaan mahasiswa baru di UM Jambi. Melalui portal ini, calon mahasiswa baru dapat melakukan pendaftaran, melihat informasi penting terkait penerimaan mahasiswa baru, dan berbagai layanan informasi lainnya yang mendukung proses penerimaan mahasiswa baru.

Peneliti telah melakukan observasi awal pada beberapa mahasiswa di kampus UM Jambi (Universitas Muhammadiyah Jambi). Menunjukkan bahwa beberapa mahasiswa mengalami kesulitan dalam mengakses portal pendaftaran, yang sering mengalami overload, serta kesulitan dalam mengunggah berkas dan informasi yang di berikan kurang akurat. Sehingga masalah ini dapat membingungkan calon mahasiswa yang ingin mendaftar. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam sistem pendaftaran Sipenmaru agar dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kinerja portal tersebut.

Kepuasan pengguna adalah faktor penting dalam menilai kinerja sistem informasi, seperti Portal Sipenmaru UM Jambi. Sebuah sistem informasi dianggap berhasil jika pengguna merasa puas dengan sistem tersebut. maka dari itu diperlukannya analisis terhadap Kepuasan mahasiswa yang diukur dengan berbagai model, termasuk *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan Model Keberhasilan Sistem Informasi *DeLone dan McLean* metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. *EUCS* mengukur kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, [3]. Sementara itu, *DeLone and McLean* menilai kepuasan pengguna sistem berdasarkan tiga aspek utama: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. [4].

Dengan demikian Penggunaan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan Model *DeLone & McLean* dalam penelitian ini sangat relevan. Karena keduanya memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk konten, akurasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan.

Dari penelitian sebelumnya [5]. menguji teori model *User Satisfaction* dari variabel *content*, *system quality*, dan *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (SIMPERDAKOM) serta dalam penelitian berikutnya [2] menguji teori model (*EUCS*) dan D&M dari delapan variabel Konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan semuanya mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kedua model kepuasan pengguna *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *DeLone and McLean* ini adalah pendekatan yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dari perspektif pengguna.

Dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan analisis terhadap Portal SIPENMARU Universitas Muhammadiyah Jambi untu mengetahui tingkat kepuasan mahasiwa dengan judul penelitian yaitu “**Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Portal Sipenmaru Universitas Muhammadiyah Jambi Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* Dan *Delone And Mclean*.**”

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap portal Sipenmaru Universitas Muhammadiyah Jambi?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna di portal Sipenmaru?
3. Bagaimana cara menganalisis tingkat kepuasan pengguna portal Sipenmaru Universitas Muhammadiyah Jambi dengan menerapkan metode *End user computing satisfaction (EUCS)* dan *Delone & Mclean*?

1.3. BATASAN MASALAH

Penulis harus mempersempit permasalahan yang ada agar penelitian ini dapat disusun dengan lebih mudah dan menghindari pembahasan masalah yang terlalu luas. Masalah dalam penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan dua metode yaitu *End User Computing satisfaction (EUCS)* Dengan melihat tingkat variable dari isi (*Conten*), Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dan metode *Delone & Mclean* Dengan variable Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Pelayanan (*Service Quality*).
2. Pengolahan data menggunakan PLS (*Partial Least Square*) dengan *software smartPLS 4.0*.

3. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa aktif semester 1 dan 2 di Universitas Muhammadiyah Jambi.
4. Kuesioner dilakukan secara online dalam bentuk formulir Google Form dan dengan pengukuran berupa angka dengan Skala likert 1-5.
5. Penelitian ini dilakukan berada di ruang lingkup kampus Universitas Muhammadiyah Jambi.

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan bagaimana masalah dirumuskan dan dicakup, yaitu:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap portal Sipenmaru Universitas Muhammadiyah Jambi.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna di portal Sipenmaru.
3. Untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pengguna dan efektivitas portal Sipenmaru berdasarkan model *End-User Computing Satisfaction* dan *Delone and McLean*.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran kepada pengelola *Website* untuk membantu dalam memperbaiki dan mengembangkan *Website* Sipenmaru Universitas Muhammadiyah Jambi.

2. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, institusi dapat merancang dan mengimplementasikan perubahan yang berfokus pada pengalaman pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan singkat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat dari penelitian tersebut.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori dasar yang mendukung penelitian, termasuk teori-teori yang relevan yang bersumber dari *text book*, jurnal yang terdiri dari landasan teori Analisis, Kepuasan Pengguna, Kesuksesan, *Website*, Portal Sipenmaru, serta metode yang digunakan dalam penelitian seperti *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan model *DeLone dan McLean*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metode dan proses pelaksanaan penelitian, termasuk penjelasan tentang objek penelitian, yaitu portal *Website* Sipenmaru Universitas Muhammadiyah Kota Jambi. Bab ini juga mencakup penggunaan metode *End-User Computing Satisfaction*

(*EUCS*) dan *DeLone dan McLean*, pemilihan responden, serta bahan dan alat yang digunakan selama penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan dari penelitian tentang portal *Website* Sipenmaru Universitas Muhammadiyah Kota Jambi dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *DeLone dan McLean*. Hasil temuan berupa analisis tingkat kepuasan pengguna portal Sipenmaru diharapkan dapat membantu dalam mengevaluasi sistem website tersebut.

BAB V : PENUTUP

Bab terakhir menyajikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian, terutama terkait dengan aspek penerapan dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk penelitian atau studi selanjutnya.