

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini telah memberikan dampak besar di berbagai bidang, termasuk pendidikan tinggi. Perguruan tinggi kini memanfaatkan sistem informasi untuk menunjang proses administrasi dan akademik agar lebih efisien dan efektif. Salah satu sistem tersebut adalah Sistem Informasi Akademik (SIKAD)[1] , Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk menyajikan informasi dan menata administrasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis,yang dirancang sesuai dengan proses bisnis yang berjalan agar dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan akademik, serta sistem tersebut dapat menyampaikan informasi terkait data akademik yang bersifat sebuah data[2].

Berdasarkan dari data *Google Play Store* pada tanggal 01 november 2025, jumlah yang telah mengunduh aplikasi SIKAD Unama sebanyak lebih dari 5 ribu unduhan, dalam kategori pendidikan aplikasi SIKAD Unama menjadi platform yang banyak diminati mahasiswa kampus itu sendiri, namun di samping keunggulan berbagai inovasi yang dimiliki aplikasi SIKAD Unama, penulis menemukan beberapa masalah yang terjadi pada aplikasi SIKAD Unama yaitu berupa keluhan dari beberapa orang yang menggunakan aplikasi SIKAD Unama untuk mengakses informasi akademik. Terdapat beberapa keluhan yang di temukan oleh penulis pada ulasan yang ada di *playstore* aplikasi SIKAD Unama

yaitu bug pada absensi, tidak bisa kembali ke menu utama ketika selesai melihat informasi perkuliahan dan setelah selesai absensi, jadwal dan presensi tidak muncul, fitur yang kurang seperti notifikasi kelas dan chat pribadi ke dosen, selain itu ada keluhan pada masalah server seperti *error*, sehingga aktivitas pengguna dalam menggunakan aplikasi Siakad Unama berpengaruh dalam pengalaman pengguna. Oleh karena itu, maka perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Penelitian sejenis sebelumnya digunakan untuk referensi dan menambah wawasan dalam melakukan penelitian. Beberapa penelitian sejenis sebelumnya yang dijadikan acuan antara lain, penelitian SIAKAD Universitas Tanjungpura[3] menemukan bahwa mahasiswa mengalami kendala pada aspek konten, format tampilan, serta persepsi terhadap kemudahan penggunaan, yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Penelitian tersebut menggunakan *metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem. Selain itu, penelitian menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi akademik (SIAKAD), dan hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan serta persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap niat mahasiswa dalam menggunakan sistem tersebut[4]. Penelitian lain di Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda juga menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan memiliki hubungan kuat dengan tingkat kepuasan pengguna, yang dianalisis menggunakan *software SPSS*[6].

Beberapa metode, seperti ServQual, WebQual, SUS, DeLone & McLean, dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam sistem informasi. EUCS merupakan metode yang dikembangkan oleh William J. Doll dan Marilyn Torkzadeh untuk mengukur kepuasan pengguna sebagai bentuk evaluasi sistem informasi. Model EUCS ini berfokus pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknis dan menggunakan lima kriteria untuk mengukur kepuasan pengguna. Keempat kriteria tersebut meliputi (1) isi (*content*), (2) akurasi (*accuracy*), (3) kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan (4) ketepatan waktu (*timeliness*)[7].

Sebagai tambahan, metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 juga banyak digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi oleh pengguna. TAM menyatakan bahwa dua variabel utama yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan sistem informasi, yang kemudian berpengaruh pada penggunaan aktual[8]. Dengan demikian, penulis memutuskan untuk menggunakan metode EUCS dan TAM, karena kedua metode ini sangat cocok dengan pokok permasalahan yang dikaji oleh peneliti yang terkait dengan kepuasan dan penerimaan pengguna aplikasi. Permasalahan yang terjadi ketika menggunakan aplikasi Siakad Unama dapat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi Siakad Unama menggunakan metode EUCS dan TAM. Selain itu, hasil analisis yang dilakukan terhadap penilaian aplikasi Siakad

Unama kemudian diharapkan dapat menjadi feedback atau umpan balik bagi perguruan tinggi.

Penelitian ini menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) karena kedua metode tersebut saling melengkapi dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. TAM digunakan untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, sedangkan EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman langsung dalam menggunakan sistem. Dengan mengombinasikan kedua metode tersebut, penelitian ini tidak hanya mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga dapat mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna secara lebih komprehensif.

Berdasarkan latar belakang diatas, oleh karena itu peneliti membuat laporan penelitian ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Siakad Mobile Pada Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Menggunakan Metode TAM Dan EUCS”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIAKAD Mobile berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*?

2. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna aplikasi SIAKAD Mobile berdasarkan model *Technology Acceptance Model (TAM)*?
3. Faktor-faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIAKAD Mobile berdasarkan kombinasi kedua model tersebut?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan dalam batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya berfokus pada aplikasi SIAKAD Mobile di lingkungan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa.
2. Analisis menggunakan dua metode, yaitu *EUCS (End User Computing Satisfaction)* dan *TAM (Technology Acceptance Model)*
3. Responden penelitian terbatas pada mahasiswa aktif yang menggunakan aplikasi SIAKAD Mobile secara rutin.
4. Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
5. *Software* pengolahan data yang digunakan yaitu SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIAKAD Mobile dengan metode EUCS.

2. Untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna aplikasi SIAKAD Mobile menggunakan model TAM.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIAKAD Mobile.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pengukuran kepuasan dan penerimaan pengguna sistem informasi dengan mengombinasikan dua pendekatan utama, yaitu *EUCS* dan *TAM*
2. Bagi pengembang dan pengelola sistem informasi akademik, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki fitur serta kualitas layanan SIAKAD Mobile agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna yaitu mahasiswa.
3. Bagi pihak perguruan tinggi, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam evaluasi dan pengambilan kebijakan digitalisasi akademik, serta dalam pengembangan sistem informasi yang lebih user-centered untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan akademik kampus.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian,

manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang menjadi acuan dalam melakukan analisis dan juga berisi teori penunjang dalam memecahkan masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan penelitian, alat penelitian, kerangka penelitian, dan kerangka berpikir perencanaan strategis sistem informasi yang diajukan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model, hipotesis penelitian dan profil responden

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna siakad mobile

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan bab-bab sebelumnya, serta saran atau masukan yang berguna bagi perkembangan dengan hasil penelitian tersebut.