BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi di era digital saat ini memberikan dampak yang luas terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pemerintahan dan pendidikan. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci utama dalam mendukung efektivitas, efisiensi, serta peningkatan kualitas layanan publik. Dalam dunia pendidikan, pengelolaan data yang terstruktur dan terintegrasi sangat diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, pengambilan keputusan, serta peningkatan mutu lembaga pendidikan[1].

Kementerian Agama berupaya mempercepat transformasi digital madrasah, percepatan transformasi digital ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan madrasah sehingga mampu bersaing dalam menghadapi persaingan di era digital saat ini. Salah satu bentuk implementasinya adalah pengembangan *Education Management Information System* (EMIS) sebagai sistem pendataan terpadu pendidikan Islam. EMIS dikembangkan sejak tahun 2013 dengan tujuan utama menjadi sistem satu pintu bagi seluruh data pendidikan Islam dibawah naungan kementerian agama. Pada 14 Januari 2025, sistem ini berevolusi menjadi EMIS 4.0 GTK Madrasah, yang secara khusus diperuntukkan bagi Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK) Madrasah di seluruh Indonesia setelah menggantikan SIMPATIKA. Data GTK Madarasah ini sangat dibutuhkan untuk berbagai

kepentingan, diantaranya Penerbitan Nomor Registrasi Guru (NRG), Pembuatan SKMT, SKBK, dan SKAKPT, Perhitungan Tunjangan Profesi Guru (TPG) dan Pendaftaran Program Pendidikan Profesi Guru (PPG)[2].

EMIS 4.0 GTK Madrasah dikelola oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Islam melalui Subdit Data dan Informasi. Sistem ini berfungsi untuk menghimpun, mengelola, dan menyajikan data GTK secara terintegrasi dalam satu platform berbasis web[3]. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil observasi awal di beberapa Madrasah Kota Jambi, beberapa kendala yang sering muncul antara lain lambatnya akses sistem pada waktu tertentu (seperti saat pendataan massal), bug saat penyimpanan data, serta proses validasi data yang membutuhkan waktu lama. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) dalam pengalaman pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun EMIS 4.0 GTK Madrasah merupakan inovasi penting, sistem ini masih memerlukan penyempurnaan agar dapat berfungsi lebih optimal.

Keberhasilan penerapan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kepuasan pengguna. Pemahaman terhadap tingkat kepuasan pengguna dapat membantu pengembang dan pengambil kebijakan dalam melakukan evaluasi serta peningkatan kualitas sistem. Beberapa pendekatan yang umum digunakan untuk menilai kepuasan pengguna antara lain TAM (*Technology Acceptance Model*), ServQual, WebQual, dan EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Salah satu metode yang peneliti gunakan untuk mengukur tingkat

kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS). Metode ini menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu konten (*content),* akurasi (*accuracy*), format *(format),* kemudahan pengguna *(ease of use),* ketepatan waktu *(timeliness)*[4]. Pendekatan ini mampu menggambarkan dan menilai kepuasan pengguna akhir secara komprehensif sesuai konteks *website* seperti EMIS 4.0 GTK Madrasah.

Penelitian terdahulu memperkuat relevansi metode ini. Misalnya, penelitian oleh Nugroho, Fatkhudin, dan Artanto[5] pada *website* Sistem Informasi Manajemen Sekolah Muhammadiyah (SIMASMU) dengan metode *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) memperoleh nilai tinggi, yang menandakan sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik. Sedangkan menurut Hidayat dan Cholid[6] hasil evaluasi EUCS menunjukan kendala seperti tampilan antarmuka yang kurang intuitif, proses akses yang lambat, serta informasi yang belum selalu diperbarui tepat waktu. Kondisi tersebut menyebabkan aspel *ease of use* dan *timeliness* masih rendah. Perbedaan hasil kedua penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan metode EUCS sangat bergantung pada kualitas desain sistem dan kinerja informasinya.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* EMIS 4.0 GTK MADRASAH KEMENTERIAN AGAMA MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DI KOTA JAMBI”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah: Bagaimana menganalisis Kepuasan Pengguna *Website* EMIS 4.0 GTK Madrasah Kementerian Agama menggunakan Metode *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) di Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari permasalahan dan topik penulisan ini, penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalahnya yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* EMIS 4.0 GTK Madrasah Kementerian Agama dan menganalisis tentang kepuasan pengguna *website* EMIS 4.0 GTK Madrasah Kementerian Agaman dengan menggunakan metode EUCS.
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner melalui *google form.*
3. Responden dalam penelitian ini yaitu Operator dan Guru Madrasah sebagai pengguna *website* EMIS 4.0 GTK Madrasah Kementerian Agama di Kota Jambi.
4. Variable dalam penelitian ini berupa konten *(content),* akurasi *(accuracy),* format *(format),* kemudahan pengguna *(ease of use),* ketepatan waktu *(timeliness).*

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kepuasan pengguna pada *website* EMIS 4.0 GTK Madrasah Kementerian Agama di Kota Jambi dengan menggunakan metode EUCS.
2. Memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar sistem EMIS 4.0 GTK Madrasah Kementerian Agama dapat berfungsi lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Mengetahui variable-variabel mana yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* EMIS 4.0 GTK Madrasah Kementerian Agama.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna pada *website* EMIS 4.0 GTK Madrasah Kementerian Agama.
2. Memberikan rekomendasi dan menjadi bahan evaluasi bagi Kementerian Agama untuk meningkatkan kualitas dan kinerja *website* EMIS 4.0 GTK Madrasah Kementerian Agama agar lebih baik dan efisien.

3. Bagi pembaca, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi pengetahuan mengenai metode EUCS untuk analisis kepuasan pengguna sistem dalam suatu *website.*

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Secara garis besar penulisan laporan ini terdiri dari enam bab, dapat dilihat dalam sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang mencakup ringkasan dasar pemikiran atau alasan yang mendasari ide topik tugas akhir, rumusan masalah berisi lingkup permasalahan yang di bahas, batasan masalah, tujuan yang akan dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini dan manfaat dari penelitian yang dilakukan, setiap bab disusun secara sistematis berdasarkan topik.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai studi literatur yang dilakukan oleh penulis yang bersumber dari buku-buku, jurnal, dan internet dilakukan berdasarkan konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian dan membantu penulis memperoleh landasan teori yang kuat untuk penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini penulis membahas mengenai alur penelitian, yang berisi penguraian pada metode yang dipakai, kerangka kerja, populasi,

sampel, serta alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian terkait sistem informasi yang diteliti.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas pengembangan dan instrumen penelitian tentang Analisis Kepuasan Pengguna *Website* EMIS 4.0 GTK Madrasah Kementerian Agama menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di Kota Jambi.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta saran rekomendasi untuk Analisis Kepuasan Pengguna *Website* EMIS 4.0 GTK Madrasah Kementerian Agama menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di Kota Jambi.

BAB VI : PENUTUP

Bab penutup ini, berisi kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian ini.