

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi menawarkan potensi substansial bagi organisasi untuk meningkatkan kinerjanya. Akan tetapi, peningkatan kinerja tersebut seringkali tak tercapai karena ketakbersediaan pengguna (*user*) untuk menerima dan menggunakan sistem yang ada. Penerimaan teknologi informasi merupakan syarat utama kesuksesan implementasi teknologi informasi.

Universitas PGRI telah menerapkan sistem informasi berupa website yang di dalamnya termasuk sistem informasi akademik. Sistem informasi akademik salah satunya dimaksudkan untuk membuat mahasiswa dan dosen dapat mengakses informasi secara online yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Pada saat penggunaannya, dosen dan mahasiswa FKIP memiliki hak akses yang berbeda.

Mengingat sudah lama nya diterapkan simak online pada Universitas PGRI maka perlu dilakukan evaluasi penggunaan sistem informasi akademik, hal ini sangat perlu dilakukan salah satunya untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan sudah sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pengguna sistem. Analisis penggunaan ini penting sekali dilakukan karena evaluasi dari para pengguna dalam berinteraksi langsung dengan sistem, sehingga data tersebut diharapkan sesuai dengan kebutuhan para pengguna, dan digunakan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan proses pada implementasi sistem. Berkaitan dengan kepuasan sistem informasi yang dirasakan oleh para pengguna dari sistem

informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang. Dalam sistem informasi, pengguna memiliki peran sangat penting karena sebagai pelaksana dan penggunaan informasi (*information use*) yang menurut Jogiyanto(2007) sebagai penerima informasi. Berdasarkan pemaparan di atas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang dikarenakan hingga saat ini masih banyak di temukannya masalah-masalah yang dialami mahasiswa maupun mahasiswi diantaranya : pada saat pengambilan KST, mahasiswa masih melakukannya dengan manual dengan datang kekampus menghadap admin membawa bukti pembayaran setelah itu mendapat KST, seharusnya dalam pengambilan KST mahasiswa bisa meng-akses melalui simak online, dan juga Sebelumnya tidak ada penelitian yang melakukan Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang dengan melihat pengaruh antar variabel. Penelitian tentang Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang ini akan menggunakan metode CSI karena metode ini sesuai dengan pokok permasalahan yang di kaji oleh peneliti yaitu untuk menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi.

Menurut Jogiyanto (2007:23) definisi kepuasan pengguna (*usersatisfaction*) adalah “respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Hal ini senada dengan yang diungkapkan fandy tjiptono (2004:24) “ kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan”. Selain itu, kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk

memenuhi kebutuhan pengguna, Pengguna merupakan seseorang yang menggunakan teknologi sistem informasi dalam melakukan aktivitasnya.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode pengukuran kinerja yang menggambarkan suatu sistem manajemen sebagai suatu mekanisme untuk membangun siklus perbaikan yang lebih efektif. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kompetisi, tingkat pelayanan, kepuasan, persepsi, dan tingkat layanan yang dirasakan.

End-user computing satisfaction (EUCS) adalah model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, evaluasi dengan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*Satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*) sistem (Tjiptono, 2017:225).

Peneliti memilih *Customer satisfaction index* digunakan bersama dengan *end-user computing satisfaction*. Peneliti menggunakan *end-user computing satisfaction* untuk dipakai variabelnya dalam metode *Customer satisfaction index*. Penggunaan *end-user computing satisfaction* cocok digunakan karena biasa digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan pengguna sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem, yang artinya *end-user computing satisfaction* adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem berdasarkan pengalaman mereka menggunakan sistem tersebut (Kotler, 1999:260).

Berdasarkan permasalahan diatas, maka akan dilakukan penelitian tentang Analisis Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*?
2. Bagaimana pengaruh model EUCS terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i dan dosen FKIP Universitas PGRI Palembang.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden.
3. Metode yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi akademik dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* serta mengetahui bagaimana pengaruh dari model EUCS terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak pengembang untuk memperbaiki sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna agar tercapainya kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang