

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Modernisasi teknologi berkembang begitu pesat sehingga masyarakat sangat bergantung pada teknologi tersebut. Hal ini membuat teknologi menjadi kebutuhan mendasar bagi setiap orang. Teknologi digunakan oleh berbagai kalangan dari *professional* hingga masyarakat umum diberbagai kalangan usia, dari orang tua sampai anak muda. Berbeda dengan di masa lalu, teknologi telah memberikan dampak besar pada aspek kehidupan manusia dan telah memainkan peran besar pada teknologi dikehidupan masyarakat luas, terutama dibidang pendidikan [1].

Teknologi informasi telah berperan sebagai penyedia ilmu pengetahuan. Kemajuan teknologi yang pesat harus diimbangi dengan upaya peningkatan kualitas pengetahuan serta pendidikan. Teknologi informasi dapat digunakan untuk menghasilkan tenaga-tenaga terampil dan handal. Demi mencapai tujuan tersebut, penggunaan teknologi informasi sangat ditentukan oleh ketepatan penggunaan strategi. Informasi tentang pendidikan dan pengetahuan telah dikenal sejak lama dan dapat diperoleh melalui internet, yang banyak digunakan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan pengetahuan di Indonesia dan negara lain [2].

Sistem informasi adalah satu kesatuan unit dari teknologi informasi dan merupakan kegiatan untuk mendukung operasi serta manajemen didalam penggunaan teknologi [3]. Sistem informasi merupakan kumpulan data yang terorganisir yang mencakup lebih dari sekedar presentasi, beserta dengan instruksi untuk menggunakannya. Tujuan dari sistem informasi yaitu untuk menyediakan informasi tentang perencanaan, penciptaan, organisasi, dan operasi suatu perusahaan yang melayani sinergi organisasi dalam proses pengendalian pengambilan suatu keputusan [4].

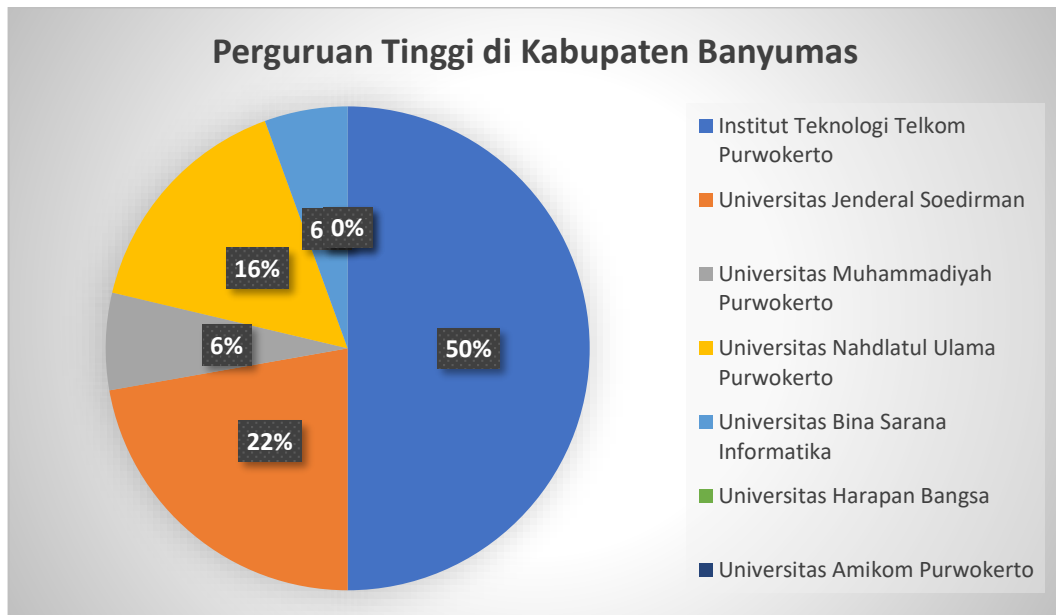
Sistem informasi adalah penyedia informasi yang lengkap dan menjadi salah satu aspek penting dalam berbagai bidang khususnya pendidikan karena dapat mudah diakses tanpa batasan. Hal ini yang membuat sistem informasi semakin populer diberbagai bidang seperti organisasi, instansi pemerintah, khususnya Pendidikan

[5].

Perguruan tinggi wajib menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 mengenai Pendidikan Nasional Pasal 20. Penelitian di perguruan tinggi ditujukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta daya saing suatu bangsa sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 mengenai Pendidikan Tinggi Pasal 45 dan 46. Penelitian yang dimaksud dilaksanakan oleh sivitas akademik dan dilakukan atas dasar kompetensi. Hasil penelitian harus disebarluaskan melalui seminar, publikasi atau dipatenkan [6].

Penelitian dan Pengabdian merupakan implementasi dari komponen Tri Dharma Perguruan Tinggi yang menjadi tanggung jawab utama dari seorang dosen. Penelitian dan pengabdian masyarakat dijadikan standar oleh pemerintah guna mengelola serta menilai kinerja dosen melalui Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA) dibawah tanggung jawab kementerian riset dan teknologi. Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat memiliki manfaat yang besar tidak hanya bagi negara, tetapi juga bagi mahasiswa, dosen, dan lembaga pendidikan [3].

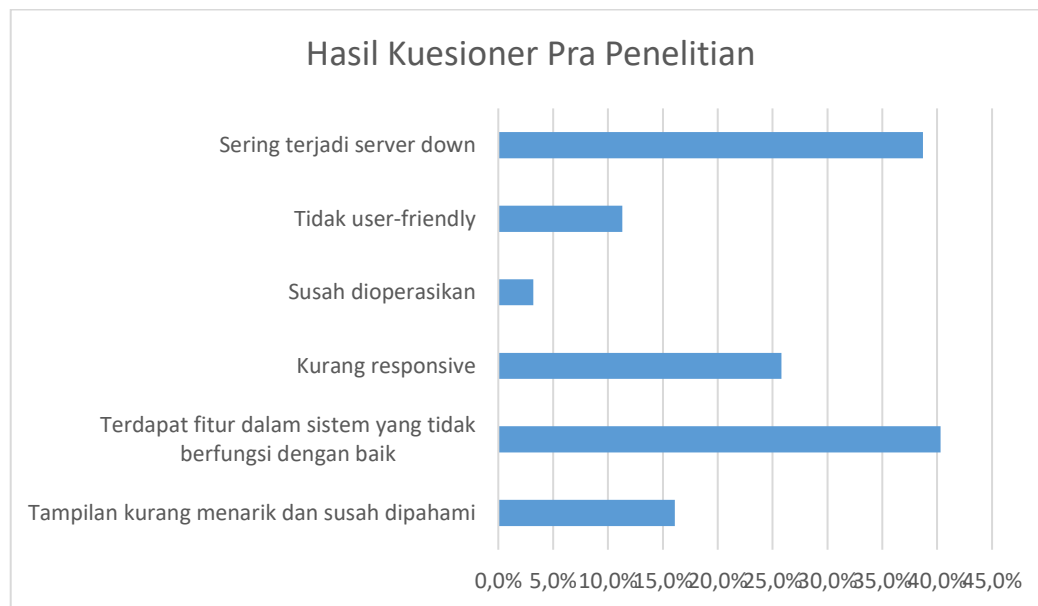
Menurut *International Organization for Standardization (ISO)*, BIMA adalah website yang dibangun untuk membantu masyarakat dalam menyediakan informasi bagi pengguna guna melihat pengumuman mengenai program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Kelebihan dari website ini yaitu dapat diakses oleh banyak perguruan tinggi atau instansi pemerintah [7]. Berdasarkan data DIKTI, terdapat beberapa perguruan tinggi yang ikut serta di dalam kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat. Gambar 1.1 merupakan data penerima hibah penelitian dan pengabdian kepada masyarakat pada tahun 2022 di perguruan tinggi wilayah Kabupaten Banyumas.



**Gambar 1. 1 Data Penerima Penelitian dan Pengabdian Masyarakat**

Gambar 1.1 menunjukkan data penerima hibah penelitian dan pengabdian masyarakat. Data tersebut terdiri dari beberapa perguruan tinggi di Kabupaten Banyumas antara lain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto dengan presentase sebesar 50%, Universitas Jenderal Soedirman sebesar 22%, Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto sebesar 16%, Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebesar 6%, Universitas Bina Sarana Informatika dengan presentase sebesar 6%, Universitas Harapan Bangsa sebesar 0%, Universitas Amikom Purwokerto sebesar 0%.

Berdasarkan data tersebut, Institut Teknologi Telkom Purwokerto menjadi salah satu penerima hibah penelitian dan pengabdian masyarakat tertinggi pada tahun 2022. Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner pra penelitian yang digunakan sebagai data pendukung penelitian. Kuesioner tersebut disebarakan kepada Dosen di lingkungan Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Berdasarkan survei pra penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan yang dirasakan oleh pengguna Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA). Gambar 1.2 merupakan hasil kuesioner pra penelitian.



**Gambar 1. 2 Hasil Kuesioner Pra Penelitian**

Gambar 1.2 menunjukkan hasil kuesioner pra penelitian yang telah dilakukan terhadap pengguna Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA) dengan total responden yaitu 62, terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan. Permasalahan yang dirasakan oleh pengguna saat mengakses BIMA antara lain, terdapat fitur dalam sistem yang tidak berfungsi dengan baik dengan presentase sebesar 40,3%. Sering terjadinya *server* yang *down* sebesar 38,7%. Sistem yang kurang *responsive* dengan presentase sebesar 25,8%. Tampilan kurang menarik dan susah dipahami dengan presentase sebesar 16,1%. Tidak *user friendly* presentase sebesar 11,3%. Pengguna merasa sistem susah dioperasikan presentase sebesar 3,2%.

Hal ini pada akhirnya mengarah pada tingkat kepuasan yang berbeda untuk setiap pengguna. Pengalaman pengguna merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem karena pada dasarnya sistem informasi dibangun diatas kebutuhan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna. Sistem informasi yang kompleks tidak menjamin kepuasan penggunaannya. Suatu sistem informasi bisa dikatakan berkualitas tinggi jika sesuai, memenuhi standar yang ditetapkan, terus mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi. Di sisi lain, sistem dapat dinyatakan gagal jika pengguna merasakan sedikit atau bahkan tidak ada manfaat

dari sistem tersebut. Atas dasar itu, dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak diukur dari kompleksitas sistem tersebut, tetapi dari manfaat yang diberikan sistem tersebut kepada penggunanya [8].

Berdasarkan uraian tersebut maka diperlukan suatu analisis kepuasan pengguna terhadap BIMA. Saat ini banyak sekali metode yang dapat digunakan dalam menentukan keberhasilan suatu sistem. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi yaitu *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *End User Computing Satisfaction* merupakan metode pengukuran kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dengan membuat perbandingan antara harapan dan kenyataan pengguna dari suatu sistem informasi. Model *EUCS* ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh [9]. Mengukur kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi dapat diukur dari segi konten, akurasi, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu [10]. Kekurangan model *EUCS* yaitu merupakan model pengukuran lama yang memerlukan pengembangan lebih lanjut [11].

Aggelidis dan Chatzoglou mengusulkan model yang sebagian besar didasarkan pada model Doll dan Torkzadeh. Model baru yang dikemukakan oleh Aggelidis dan Chatzoglou ini merupakan kelanjutan dari model yang dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh. Aggelidis dan Chatzoglou menambahkan konstruk baru terkait kualitas sistem, kualitas informasi, serta dukungan internal dan eksternal departemen IT. Konstruk kualitas sistem diantaranya terdapat, kemudahan pengguna, pelatihan, dokumentasi, kecepatan sistem, dan antarmuka. Konstruk kualitas informasi diantaranya terdapat, konten, akurasi, format, dan ketepatan waktu [11].

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penelitian ini berjudul “Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna Website BIMA Menggunakan Model *Aggelidis* dan *Chatzoglou* (Studi Kasus: IT Telkom Purwokerto)”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumusan masalah yang terjadi pada penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan pada infrastruktur dan sistem yang membuat ketidakpuasan pada saat pengguna mengakses website BIMA, untuk itu diperlukan suatu analisis faktor pengaruh kepuasan pengguna menggunakan Model *Aggelidis* Dan *Chatzoglou*.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pernyataan yang sudah dibuat pada rumusan masalah, maka pertanyaan pada penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA)?
2. Faktor apa saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA)?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA).
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dari Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA) didalam upaya pengembangan berkelanjutan bagi instansi.

## **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi oleh beberapa hal. Adapun batasan-batasan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2022 untuk menganalisis kepuasan pengguna website BIMA di IT Telkom Purwokerto.

2. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui *google form*.
3. Penelitian ini di dalam penyebaran kuesioner mempunyai kriteria responden yang pernah menggunakan website BIMA.
4. Populasi pada penelitian ini yaitu Dosen IT Telkom Purwokerto yang menerima hibah penelitian dan pengabdian masyarakat tertinggi tahun 2022.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat pada penelitian yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi instansi, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan guna pengembangan berkelanjutan sistem informasi supaya menjadi lebih baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pengguna akhir.
2. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat membantu dalam mengimplementasikan mengenai pemahaman Model *Aggelidis* dan *Chatzoglou* terhadap analisis kepuasan pengguna pada sebuah sistem informasi.
3. Bagi akademika, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi atau acuan guna penelitian selanjutnya tentang analisis kepuasan pengguna pada sistem informasi dengan menggunakan Model *Aggelidis* dan *Chatzoglou*.