

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era informasi dengan dukungan teknologi berbasis komputerisasi yang kian berkembang, membuat setiap pekerjaan dilakukan dengan mudah, cepat dan tentunya akurat dalam pengelolaan maupun pencarian informasi. Penggunaan teknologi komputer sebagai alat teknologi informasi dalam organisasi memberikan nilai tambah pada proses pengolahan data dan juga sangat berguna bagi pihak organisasi untuk mempermudah kinerja dalam kegiatan sehari-hari. Begitu juga bagi Universitas Muhammadiyah Riau yang menggunakan sistem informasi untuk mendukung dan meningkatkan pelayanan di bidang akademik.

Universitas Muhammadiyah Riau (UMRI) merupakan salah satu universitas yang ada di Provinsi Riau. Universitas Muhammadiyah Riau memiliki tujuh fakultas dengan jumlah mahasiswa mencapai 4075 orang yang tersebar di tujuh fakultas tersebut. Mahasiswa merupakan elemen penting dalam proses akademik, sehingga dengan kemajuan teknologi saat ini UMRI tidak tinggal diam dalam memberikan kemudahan bagi mahasiswa dan juga meningkatkan pelayanan akademik terhadap mahasiswanya. Salah satunya adalah dengan diterapkannya Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) untuk memfasilitasi mahasiswa dalam proses administrasi akademik selama masa studinya. Tujuan utama dibangunnya SIAM adalah untuk mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan informasi akademik, perpustakaan, dan data pembayaran yang berhubungan dengan mahasiswa.

SIAM diterapkan ke seluruh fakultas pada tahun 2013. SIAM adalah sistem informasi akademik berbasis *web* yang dapat diakses oleh seluruh mahasiswa UMRI. Sistem informasi akademik ini digunakan untuk mengelola data-data akademik mahasiswa serta memberikan informasi di bidang akademik, perpustakaan, maupun data pembayaran. Dengan adanya SIAM maka memudahkan mahasiswa dalam melakukan pengisian Kartu Rencana Studi



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(KRS), penghapusan mata kuliah dari KRS, cetak KRS, melihat hasil studi persemester, mencetak Kartu Hasil Studi (KHS), melihat dan mencetak transkrip nilai, cetak kartu ujian, melihat jadwal kuliah, serta melihat data pembayaran uang kuliah.

Walaupun memudahkan mahasiswa, namun pada realitanya SIAM masih belum sepenuhnya memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap SIAM terdapat beberapa permasalahan yaitu mengenai *content* (isi) pada SIAM dimana terdapat menu yang tidak dapat diakses yaitu menu *e-learning* dan menu bantuan. Selain itu juga terdapat permasalahan mengenai keakuratan sistem yaitu nilai mahasiswa yang terkadang berubah menjadi E. Kemudian hilangnya mata kuliah dari KRS, dimana sebelumnya mata kuliah tersebut telah berhasil diinputkan tetapi saat dilihat kembali beberapa hari kemudian mata kuliah tersebut tidak tercantum dalam KRS. Hal ini menyebabkan jumlah mata kuliah maupun SKS yang diambil oleh mahasiswa tersebut menjadi berkurang. Selanjutnya jadwal kuliah yang tiba-tiba berubah beberapa hari setelah selesai pengisian KRS, sehingga menyebabkan jadwal kuliah menjadi bentrok dan mahasiswa terpaksa mengatur jadwal yang baru. Permasalahan ini membuat sistem yang dibangun tidak sesuai dengan tujuan dan alasan dibangunnya sistem tersebut. Hal itulah yang menjadi dasar dilakukannya analisa terhadap aspek-aspek teknologi dari Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) tersebut dalam bentuk pengukuran kepuasan mahasiswa menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Acuan referensi yang digunakan sebagai pembanding dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Pratama, dkk (2012) yang berjudul Analisa Sistem Informasi Entri KRS Online pada Universitas Bina Darma dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*. Penelitian ini dilakukan untuk menghitung tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan sistem informasi entri KRS *online* pada UBD. Penelitian ini menghasilkan perhitungan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

skor total yang diperoleh dari masing-masing variabel sebesar 75,44% dan dari rata-rata jawaban responden dari setiap variabel adalah setuju bahwa sistem informasi tersebut memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Penelitian lainnya yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* pada Perpustakaan UIN SUSKA Riau yang dilakukan oleh Ismiati (2014). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC pada perpustakaan UIN SUSKA Riau. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori setuju dengan nilai persentase sebesar 74,10%.

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. *End User Computing Satisfaction* merupakan evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model EUCS ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh yang menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir berdasarkan lima dimensi yaitu isi, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan dari sistem.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (Studi Kasus: Universitas Muhammadiyah Riau)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) pada Universitas Muhammadiyah Riau dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*”.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang meluas, maka perlu adanya batasan-batasan masalah, yaitu:

1. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan perangkat lunak SPSS 23.
2. Objek penelitian adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau angkatan 2013 dan 2014.
3. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* yaitu dengan *proportionate stratified random sampling* dan jumlah sampel diperoleh dengan tabel Krejcie dan Morgan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) pada Universitas Muhammadiyah Riau.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap SIAM.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Pihak Universitas Muhammadiyah Riau mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam penggunaan SIAM.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi Universitas Muhammadiyah Riau dalam pengembangan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM).

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami hasil penelitian dan laporannya, maka dikemukakan sistematika penulisan sebagai berikut:

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan secara umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan tentang dasar teori yang mendukung judul penelitian berupa berbagai definisi dari para ahli, jurnal, maupun buku-buku yang berhubungan dengan penelitian untuk digunakan sebagai referensi dalam penyusunan tugas akhir ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan alur metodologi penelitian serta teknik pengumpulan data yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis kondisi *eksisting* sistem dan hasil pengolahan data yang diperoleh untuk mendapatkan hasil analisis penelitian.

BAB V PENUTUP

Menjelaskan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.