

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dampak transformatif teknologi informasi dirasakan secara luas pada seluruh aspek kehidupan dan mencakup seluruh disiplin ilmu di bidang pendidikan. Kemajuan teknologi di bidang pendidikan menghadirkan berbagai manfaat untuk menunjang proses pembelajaran. Penggunaan teknologi aplikasi berbasis web berkembang pesat dan menjadi pilihan utama dalam penyampaian informasi di berbagai bidang, termasuk bidang akademik [1].

Untuk menunjang proses akademik, diperlukan suatu sistem informasi yang didukung oleh teknologi informasi yang handal. Sistem ini harus mampu memberikan informasi secara cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. Universitas Malikussaleh, yang berdedikasi untuk memberikan kualitas dan layanan tertinggi kepada mahasiswanya, telah memperkenalkan Portal Akademik guna memfasilitasi akses informasi akademik.

Portal Akademik Universitas Malikussaleh salah satu platform online yang menyediakan berbagai layanan dan informasi bagi mahasiswa, dosen, dan staf administrasi Universitas Malikussaleh dalam menunjang kegiatan akademik sehari-hari. Portal ini dapat diakses melalui alamat website <http://portal.unimal.ac.id/> yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan dengan mengintegrasikan informasi akademik dari berbagai unit akademik, seperti program studi atau fakultas.

Dalam website Portal Akademik Universitas Malikussaleh mahasiswa dapat mengetahui informasi mengenai perkuliahan seperti Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), informasi akademik, pengajuan cuti, transkrip nilai, pengambilan matakuliah, dan menu lainnya. Pemanfaatan portal akademik tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi saja, namun kualitas sebuah portal akademik juga menjadi faktor penentu dalam memperkuat pengalaman pengguna dan mendukung keberhasilan misi pendidikan Universitas Malikussaleh serta kemampuan portal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator kunci keberhasilan penerapan suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem portal akademik secara efektif memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Di sisi lain, tingkat kepuasan yang rendah mungkin menyiratkan masalah atau kekurangan dalam sistem yang memerlukan penilaian dan perbaikan. Oleh karena itu, evaluasi berkala dan feedback dari pengguna sangat penting untuk memastikan bahwa sistem terus berkembang dan mampu memberikan layanan yang optimal sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna.

Dengan banyaknya pengguna Portal Akademik dalam kampus Universitas Malikussaleh, tidak jarang pula permasalahan-permasalahan yang sering dikeluhkan oleh para mahasiswa seperti sering terjadinya gangguan sistem atau error ketika diakses secara bersamaan, hal ini sering terjadi ketika akhir dan awal semester yang mana pada saat itu tingkat penggunaan portal akademik meningkat, waktu loading website yang lama, beberapa menu atau informasi yang kurang update pada kotak pengumuman dalam halaman utama Portal Akademik, serta saat pengisian KRS terdapat keluhan beberapa mahasiswa dikotak diskusi terbaru dalam portal akademik yang tidak bisa mengisi KRS.

Dikarenakan hal tersebut maka dilakukan analisis kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS) yang mencakup variabel *content*, variabel *accuracy*, variabel *format*, variabel *ease of use*, variabel *timeliness*, variabel *security* dan variabel *speed of response* sebagai penilaian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa pada Portal Akademik Universitas Malikussaleh?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa pada Portal Akademik Universitas Malikussaleh menggunakan metode EUCS?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan laporan penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Portal Akademik Universitas Malikussaleh.
2. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada Portal Akademik Universitas Malikussaleh dengan menggunakan metode EUCS.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah, maka ruang lingkup batasan penelitian dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada pengguna Portal Akademik Universitas Malikussaleh di tingkat mahasiswa.
2. Penelitian ini menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
3. Pendapat responden diukur dan dianalisis menggunakan *Skala Likert* dengan lima opsi pilihan yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), cukup setuju (3), setuju (4), dan sangat setuju (5)
4. Data responden dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan menggunakan *Google Form*.
5. Jumlah data yang digunakan dalam penelitian sebanyak 611 data.
6. *Tools* yang digunakan untuk analisis data adalah *software* SPSS dan *Microsoft Excel*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan dicapai dari dalam penelitian ini yaitu dapat menjadi bahan evaluasi atau rekomendasi bagi pihak universitas malikussaleh dalam pengembangan dan perbaikan sistem Portal Akademik, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dan staf, dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).