

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Doll dan Torkzadeh (dalam Arthur et al, 2008), kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Hal ini juga didukung oleh hasil riset yang dilakukan oleh DeLone and McLean (dalam Bijith dan Nilay, 2013). Selain itu, Doll dan Torkzadeh (dalam Pikkarainen, et al , 2008) juga menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat menggambarkan keinginan untuk menggunakan sistem tersebut dan dengan mengukur kepuasan pengguna dapat diketahui jumlah pemakaian dalam sistem, namun hal ini tidak berlaku sebaliknya, dimana jumlah penggunaan tidak dapat dijadikan acuan untuk melihat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil pengamatan pada Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo permasalahan yang sering ditemui pada sistem informasi ini yaitu sering terjadi kesalahan dalam pengurusan KRS (kartu rencana studi) dikarenakan melonjaknya mahasiswa yang menginput data pada saat memasuki semester baru, link portal sistem yang adakalanya tidak dapat diakses, nilai yang kadang berubah sehingga pengguna sistem merasa kurang puas dengan pelayanan yang sistem berikan, serta keamanan data pada sistem, dengan mengetahui perilaku penggunaan sistem informasi dalam hal ini Sistem Informasi Akademik Terpadu yang diperuntukan bagi mahasiswa maka dapat diketahui sejauh mana efektifitas Sistem Informasi Akademik Terpadu yang ada pada Universitas Negeri Gorontalo.

Pengukuran sikap dan perilaku pengguna sistem informasi akademik dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana manfaat yang dapat diterima oleh pengguna sistem informasi akademik. Seperti bagaimana respon pengguna terhadap teknologi yang digunakan? Puaskah pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut?.

Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dilihat dari dua variabel yaitu *Quality of information systems* dan *Quality of Information* pada Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT).

Berdasarkan uraian masalah yang dijelaskan maka peneliti bermaksud untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Terpadu dengan melihat dari kedua variabel tersebut yakni *Quality of information systems* dan *Quality information*. Dengan memperhatikan uraian tersebut maka penelitian skripsi ini diberi judul. **“ANALISIS PENGARUH *QUALITY OF INFORMATION SYSTEM* DAN *QUALITY OF INFORMATION* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERPADU (SIAT) UNG MENGGUNAKAN METODE *EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION)*”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu Bagaimana hasil analisis pengaruh *Quality of information systems* dan *Quality of Information* terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini terarah dan mencapai tujuan yang diharapkan, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kuesioner disebarakan kepada responden mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo.
2. Penelitian ini hanya untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) dari sisi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *Quality of information systems* dan *Quality of Information* terhadap kepuasan pengguna khususnya *end user* terhadap Sistem Informasi Akademik Terpadu di Universitas Negeri Gorontalo menggunakan metode EUCS.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan Sistem Informasi Akademik Terpadu dengan melihat dari dua variabel yaitu *Quality of Information Systems* dan *Quality of Information*.
2. Sebagai bahan masukan bagi Universitas Negeri Gorontalo dalam meningkatkan layanan atau fitur-fitur pada Sistem Informasi Akademik Terpadu yang dilihat dari kedua variabel tersebut.