

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan tinggi di Indonesia secara luas memanfaatkan teknologi informasi, mulai dari pengelolaan administrasi penerimaan mahasiswa baru, pengelolaan data akademik mahasiswa, pelaksanaan perkuliahan, manajemen sumber daya, hingga proses pengambilan keputusan di tingkat eksekutif. Universitas Diponegoro Semarang (UNDIP) adalah salah satu institusi pendidikan tinggi terkemuka di Indonesia yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan layanan pendidikan daring bagi para mahasiswanya dengan menggunakan sistem SIAP (Informasi Akademik, Penelitian dan Pengabdian). Layanan ini dirancang dan dikembangkan dengan tujuan mempermudah pengguna dalam menjalankan aktivitas akademik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Pengguna layanan aplikasi SIAP mencakup mahasiswa, dosen, serta tenaga pendukung administrasi akademik. Berdasarkan data yang dirilis oleh Prof. rer. nat Heru Susanto, S.T. M.T. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan UNDIP dalam laporannya menyebutkan UNDIP jumlah mahasiswa baru tahun 2024 adalah sebanyak 14.640 orang dengan rincian program Doktor 281 orang, program Magister 904 orang; program Spesialis 149 orang; program Profesi 221 orang; program Sarjana 11.196 orang; dan program Terapan/ Sekolah Vokasi 1.829 orang. Aplikasi SIAP merupakan suatu sistem informasi manajemen yang terkait dengan pelaksanaan akademik, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat untuk seluruh anggota civitas akademika UNDIP, dimana unsur mahasiswa berperan penting dalam aktivitas perkuliahan sehari-hari. Jumlah mahasiswa UNDIP saat ini secara keseluruhan adalah sebanyak 67.134 orang. Oleh karena itu, diperlukan sarana untuk mengelola perkuliahan mahasiswa dalam suatu kerangka sistem manajemen mahasiswa yang sistematis dan terintegrasi, sehingga dapat meningkatkan *akuntabilitas*

dan *efektifitas* dalam pengelolaan perkuliahan bagi seluruh *stakeholder* (mahasiswa, dosen dan pengelola).

Fitur-fitur manajemen mahasiswa pada aplikasi SIAP dirancang untuk mengelola sistem perkuliahan bagi mahasiswa UNDIP. Berdasarkan fungsinya, terdapat beberapa fitur utama yang sangat berpengaruh pada aktivitas perkuliahan mahasiswa sehari-hari, antara lain fitur Isi IRS, IRS, KHS, Jadwal, Tugas Akhir, dan Absensi. Beberapa fitur ini dapat menggambarkan secara spesifik terkait penerapan manajemen mahasiswa yang diimplementasikan pada aplikasi SIAP. Menurut pengamatan peneliti, aplikasi SIAP mobile di *Google Play Store* mendapatkan rating 2,9 dari skala 1-5 dari sekitar 100.000 pengguna menunjukkan bahwa masih ada aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan meningkatkan kualitas fitur, performa, dan pengalaman pengguna, aplikasi dapat menjadi lebih andal dan memenuhi ekspektasi mahasiswa serta civitas akademika Universitas Diponegoro. Rating yang lebih baik tidak hanya mencerminkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat reputasi aplikasi sebagai layanan digital yang mendukung aktivitas kampus secara efektif.. Oleh karena itu, diperlukan penggunaan salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi mobile.

Delone dan Mclean (2003), metode DeLone and McLean adalah kerangka kerja untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi (SI) yang pertama kali diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992. Metode ini menilai bagaimana implementasi sistem informasi dapat mendukung keberhasilan organisasi. Pada 2003 model ini diperbarui untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan penggunaannya, melalui 6 (enam) variabel yang saling berkaitan pengaruhnya satu dengan yang lain, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*.

Selain itu Doll dan Torkzadeh (1988), *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode evaluasi sistem informasi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap penggunaan sistem tersebut. Metode ini berfokus pada kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi. Pengukuran dalam EUCS mencakup konten, format, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan

penggunaan sistem. Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi sangat penting, terutama dalam konteks kepuasan penggunaan dan kelayakan sistem. Untuk menilai kepuasan pengguna, peneliti menerapkan metode EUCS karena metode ini telah terbukti efektif dan sering diuji.

Metode WebQual merupakan metode yang digunakan untuk menilai kualitas situs web atau aplikasi, yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vigen. Berbasis pada *Quality Function Framework*, metode ini berfokus pada 'suara pelanggan'. WebQual mencakup tiga variabel utama, yaitu kualitas konten, kualitas interaksi, dan desain pengguna. Metode ini relevan dalam penelitian ini karena WebQual menilai kualitas situs web atau aplikasi berdasarkan perspektif pengguna, sehingga dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk memberikan layanan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian masalah di atas, penulis ingin melakukan survei kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile Undip versi 2.1.9 dengan menggunakan metode (EUCS), metode DeLone and McLean dan Webqual 4.0.

1.2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna Aplikasi SIAP UNDIP Versi 2.1.9 Mobile dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), metode DeLone and McLean, serta Webqual 4.0 serta memberikan input masukan berupa rekomendasi perbaikan bagi pengembangan aplikasi SIAP UNDIP Versi 2.1.9 Mobile.

1.3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), DeLone and McLean, serta Webqual 4.0 untuk menilai tingkat kepuasan pengguna Aplikasi SIAP UNDIP mobile. Selain itu, ini juga akan menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk pengelola SIAP UNDIP. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian serupa di masa depan.