

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah penggunaan sistem informasi dalam mendukung aktivitas organisasi. Sistem informasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terintegrasi, seperti perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, dan sumber daya manusia, yang berfungsi untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna dalam mendukung proses operasional dan pengambilan keputusan (Valentine & Thyas, 2024).

Sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi (Suwito et al., 2024). Definisi ini menunjukkan bahwa sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengolah data, tetapi juga sebagai sarana strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Dalam era digital saat ini, sistem informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Sistem informasi memungkinkan proses pengolahan data dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terstruktur dibandingkan dengan sistem manual. Selain itu,

sistem informasi juga mampu menyediakan informasi yang relevan dan dapat diakses secara *real-time* oleh pengguna, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna serta keberhasilan implementasi sistem dalam suatu organisasi (K. Ahmad & Roslan, 2022).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan penting pada pengelolaan perguruan tinggi. Perguruan tinggi kini dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi secara optimal guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan akademik. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi ini adalah implementasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD), yang berfungsi sebagai sarana pengelolaan data akademik secara terintegrasi, mulai dari perencanaan studi, proses pembelajaran, hingga evaluasi hasil belajar mahasiswa. Saniyah et al., (2025) menyatakan SIKAD merupakan suatu sistem yang dibuat khusus untuk memenuhi tuntutan perguruan tinggi yang dilakukan secara daring untuk menjalankan kegiatan akademik secara terorganisir, sehingga semua prosedur yang biasanya memakan waktu dapat terselesaikan dengan cepat.

SIKAD adalah sistem berbasis komputer yang dirancang untuk mendukung kegiatan akademik perguruan tinggi, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan jadwal kelas, penginputan nilai, Kartu Hasil Studi (KHS), dan penyediaan informasi akademik lainnya yang dapat

diakses oleh seluruh pengguna SIAKAD di STKIP Persada Khatulistiwa. Keberadaan SIAKAD diharapkan dapat meningkatkan transparansi, akurasi, dan kecepatan dalam penyampaian informasi akademik, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang tepat oleh semua pemangku kepentingan di dalam perguruan tinggi.

Keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga sangat bergantung pada tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Menurut Esmemed et al., (2021) kepuasan adalah penilaian terhadap karakteristik atau fitur suatu produk atau layanan, atau produk itu sendiri, yang memberikan tingkat kesenangan konsumen yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Sistem informasi yang secara teknis mumpuni mungkin tidak dianggap berhasil jika pengguna merasa sulit menggunakannya, informasi yang disajikan tidak akurat, atau tidak memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi akademik.

Kepuasan pengguna sistem informasi didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja sistem yang dirasakan setelah menggunakan sistem tersebut. Doll & Torkzadeh (1988) menyatakan kepuasan pengguna akhir mencerminkan penilaian subjektif pengguna terhadap kualitas sistem informasi yang digunakan, yang dapat dijadikan dasar evaluasi dan pengembangan sistem di masa mendatang.

Evaluasi kepuasan pengguna sangat penting karena kepuasan yang tinggi akan mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan, sedangkan ketidakpuasan dapat menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan sistem bahkan penolakan terhadap sistem tersebut.

Dalam konteks ini, pengguna SIAKAD di STKIP Persada Khatulistiwa adalah mahasiswa, dosen, Bagian Administrasi Umum dan Keuangan (BAUK), Bagian Administrasi Akademik (BAAK), program studi, Lembaga Penjamin Mutu (LPM), Pusat Humas dan Sistem Informasi, Satuan Pengawas Internal (SPI), Lembaga Bahasa dan Budaya (LBB), Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM), Pusat Kerjasama dan Pengembangan, Bagian Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni, UPT Laboratorium, Pusat Data dan Informasi (Pusdatin), UPT perpustakaan, kewirausahaan, dan sekretariat STKIP Persada Khatulistiwa. Masing-masing unit memiliki peran dalam mendukung pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik melalui sistem yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa SIAKAD merupakan sistem yang bersifat terintegrasi dan melibatkan banyak pengguna dalam operasionalnya.

Meskipun Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa digunakan oleh berbagai unit kerja, dalam penelitian ini responden dibatasi hanya pada wakil ketua bidang akademik, bagian administrasi akademik, program studi, mahasiswa, dosen, serta pusat data dan informasi karena keenam unit tersebut merupakan aktor inti yang

terlibat langsung dalam siklus pengelolaan akademik berbasis SIAKAD, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pengelolaan data akademik.

Wakil ketua bidang akademik menggunakan keluaran data sistem sebagai dasar perumusan kurikulum dan pengambilan keputusan akademik. Bagian administrasi akademik berperan dalam pengaturan jenis mata kuliah, jadwal, dan administrasi akademik yang seluruhnya terintegrasi dalam sistem. Program studi memastikan kesesuaian implementasi kurikulum dengan pelaksanaan perkuliahan melalui pemantauan data akademik pada tingkat prodi. Mahasiswa dan dosen merupakan pengguna langsung yang setiap semester berinteraksi dengan fitur inti SIAKAD seperti pengisian KRS, presensi, dan pengolahan nilai yang menghasilkan KHS. Sementara itu, pusat data dan informasi bertanggung jawab dalam pengelolaan, integrasi, dan penyimpanan data KRS dan KHS secara terpusat sebagai dasar pelaporan dan evaluasi institusi. Karena seluruh proses akademik yang menjadi fokus penelitian terjadi di antara keenam unit ini, maka melibatkan pihak di luar unit tersebut dinilai kurang relevan terhadap tujuan penelitian dan berpotensi menambah variasi data yang tidak berkaitan langsung dengan operasional SIAKAD. Pembatasan ini bertujuan agar penelitian lebih terfokus, mendalam, dan menghasilkan data yang valid sesuai dengan konteks penggunaan sistem akademik di perguruan tinggi.

Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model EUCS yang dikembangkan oleh Doll &

Torkzadeh (1988) telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian sistem informasi, termasuk dalam evaluasi sistem informasi akademik di perguruan tinggi. Model ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan suatu sistem informasi.

Model EUCS mengukur kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu *content* (isi informasi), *accuracy* (keakuratan informasi), *format* (tampilan atau bentuk penyajian informasi), *ease of use* (kemudahan penggunaan sistem), dan *timeliness* (ketepatan waktu penyajian informasi). Kelima dimensi tersebut dianggap mampu mewakili aspek-aspek penting yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas suatu sistem informasi.

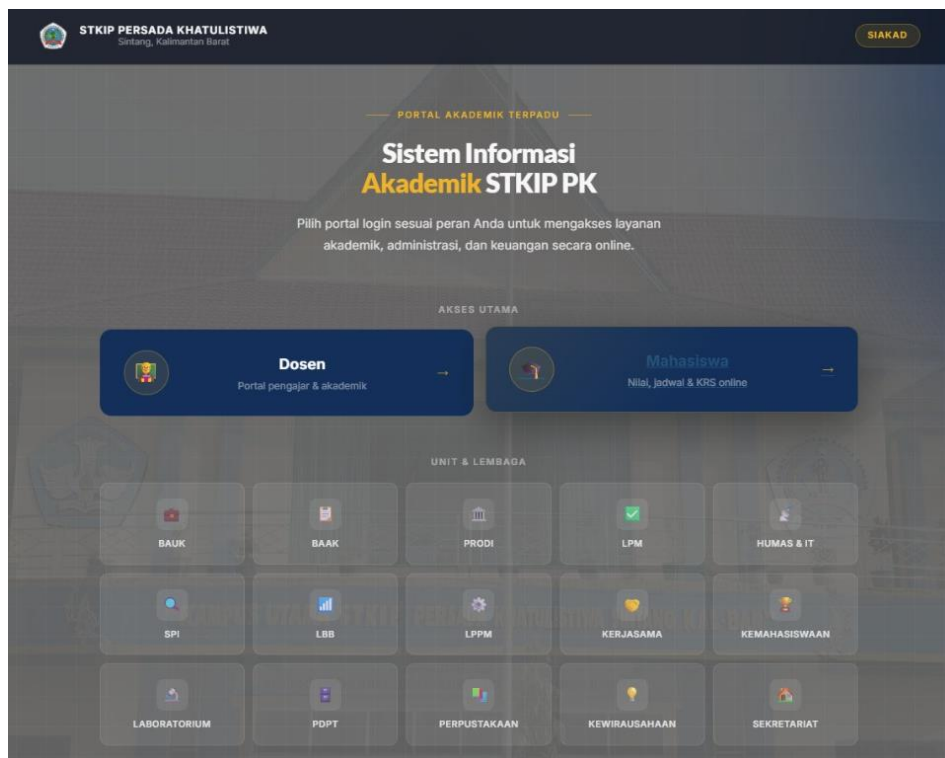
Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa model EUCS efektif untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik. Penelitian oleh Ariska & Sanjaya, (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna SIAKAD dapat diukur secara komprehensif menggunakan lima dimensi EUCS dan mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan sistem. Penelitian Hidayah et al., (2020) juga menyatakan bahwa dimensi EUCS secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik, sehingga hasil pengukuran EUCS dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial dalam pengembangan sistem.

Dalam perkembangannya, model EUCS sering dikombinasikan dengan variabel lain untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap perilaku pengguna, khususnya variabel *trust* (kepercayaan) dan *security* (keamanan). Konsep *trust* dalam sistem informasi banyak dikembangkan oleh Pavlou & Gefen, (2004), yang menekankan bahwa kepercayaan pengguna merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan sistem berbasis teknologi. Penelitian mereka menunjukkan bahwa keamanan sistem (*security*), mekanisme perlindungan, dan jaminan institusional berperan penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem. Kepercayaan tersebut selanjutnya akan mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan sistem secara berkelanjutan.

Selain itu, penelitian (Gefen et al., 2008) menegaskan bahwa *trust* merupakan faktor kunci dalam lingkungan sistem informasi online, yang dipengaruhi oleh aspek keamanan (*security*), privasi, serta kualitas sistem. *Trust* tidak hanya mempengaruhi niat penggunaan sistem, tetapi juga berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, integrasi antara model EUCS dengan variabel *trust* dan *security* menjadi penting untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

STKIP Persada Khatulistiwa merupakan perguruan tinggi swasta yang berada di Provinsi Kalimantan Barat terkhusus di Kabupaten Sintang,

sebagai salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan SIAKAD, juga menghadapi tantangan dalam memastikan sistem tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan meningkatnya ketergantungan pada SIAKAD untuk mendukung kegiatan akademik, evaluasi berkala diperlukan untuk menentukan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Evaluasi ini sangat penting bagi administrator untuk mengidentifikasi kelemahan sistem, termasuk konten, akurasi data, tampilan, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu penyajian informasi, kepercayaan, dan keamanan. Tampilan SIAKAD bisa dilihat pada gambar 1. 1.



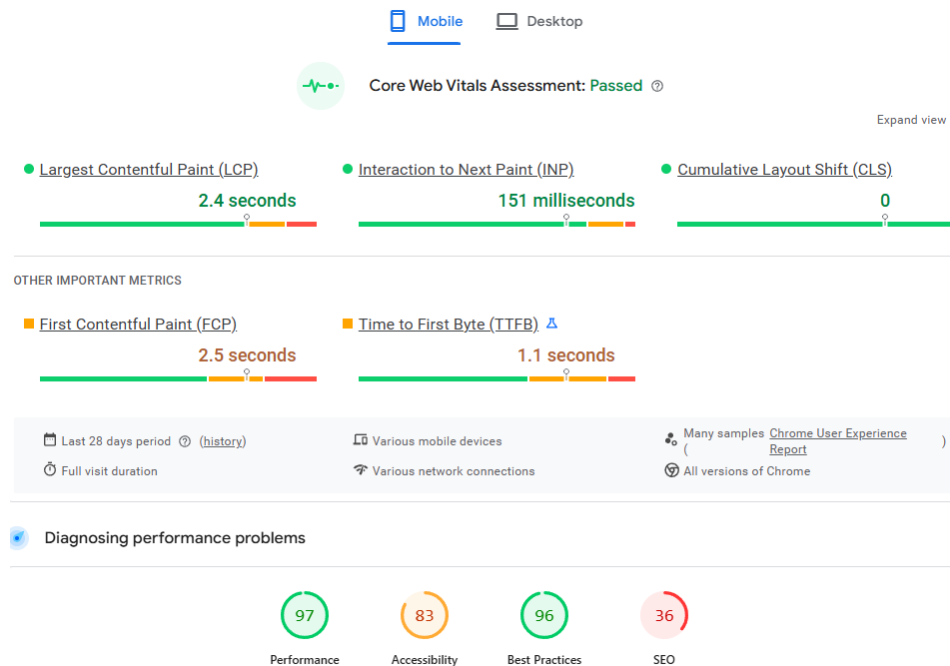
Gambar 1. 1 Tampilan Web SIAKAD STKIP Persada Khatulistiwa

Web umumnya dirancang berdasarkan platform komputer konvensional, sehingga masalah kompatibilitas kadang terjadi ketika pengguna mengaksesnya dengan perangkat berbeda. Masalah

kompatibilitas ini dapat menyebabkan beberapa menu tidak berfungsi dengan baik atau halaman tidak dapat ditampilkan dengan benar, ini menghasilkan tampilan *error*. Selain itu, ketika jumlah pengguna yang mengakses melebihi kapasitas sistem, maka waktu memuat halaman menjadi lambat, bahkan bisa menyebabkan sistem menjadi tidak responsif.

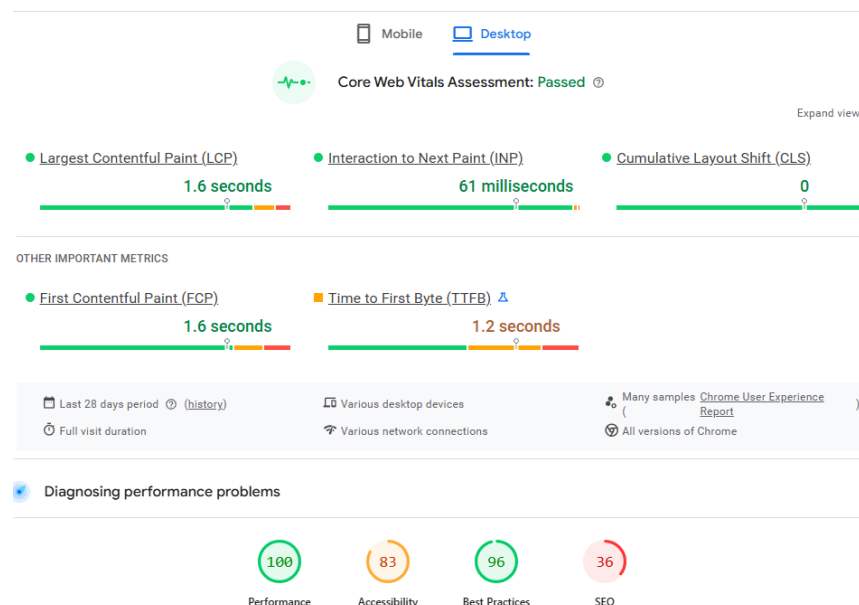
Masalah ini terkadang muncul pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) STKIP Persada Khatulistiwa. Tantangan ini biasanya dialami pengguna akhir yang berusaha mengakses informasi akademik. Kesulitan akses dan performa yang lambat dapat menjadi hambatan dalam proses mengakses informasi dan pengelolaan data akademik seperti pembelajaran, jadwal kuliah, KRS, KHS, dan administrasi lainnya, sehingga menciptakan kesan yang buruk terhadap sistem yang digunakan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada link <https://pagespeed.web.dev/>, SIKAD STKIP Persada Khatulistiwa menggunakan PageSpeed Insights, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kinerja secara umum tergolong sangat baik, baik pada perangkat *mobile* maupun *desktop*.



Gambar 1. 2 Pengujian *Mobile* PageSpeed Insights

Pada pengujian perangkat *mobile*, memperoleh skor *performance* sebesar 97, *accessibility* 83, *best practices* 96, dan SEO 36. Nilai *Largest Contentful Paint* (LCP) tercatat sebesar 2,4 detik, *Interaction to Next Paint* (INP) 151 ms, serta *Cumulative Layout Shift* (CLS) 0. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun performa pada perangkat *mobile* tergolong sangat baik, waktu pemuatan konten utama relatif lebih lama dibandingkan desktop.



Gambar 1. 3 Pengujian *Desktop* PageSpeed Insights

Pada pengujian menggunakan perangkat *desktop*, memperoleh skor *performance* 100, *accessibility* 83, *best practices* 96, dan SEO 36. Nilai *Largest Contentful Paint* (LCP) tercatat sebesar 1,6 detik, *Interaction to Next Paint* (INP) 61 ms, serta *Cumulative Layout Shift* (CLS) 0. Hasil ini menunjukkan bahwa memiliki performa yang sangat optimal pada perangkat desktop, baik dari sisi kecepatan akses maupun responsivitas.

Dalam kajian terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) STKIP Persada Khatulistiwa, peneliti juga melakukan wawancara terhadap lima mahasiswa dan empat dosen di STKIP Persada Khatulistiwa, diperoleh gambaran bahwa secara umum SIKAD telah memberikan manfaat yang signifikan dalam menunjang proses akademik. Mahasiswa menyatakan bahwa SIKAD membantu dalam mengakses jadwal perkuliahan, pengisian KRS, melihat KHS, pengumuman akademik, serta mengunduh

kartu ujian. Keberadaan sistem ini dinilai mampu mempermudah proses administrasi karena mahasiswa tidak lagi harus datang langsung ke bagian akademik untuk memperoleh informasi.

Dari perspektif dosen, SIAKAD juga dinilai cukup membantu dalam pelaksanaan tugas akademik, seperti melihat data mahasiswa bimbingan, menginput nilai, mengakses jadwal mengajar, serta mencetak presensi mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum sistem telah memenuhi kebutuhan dasar pengguna dalam mendukung aktivitas akademik.

Namun demikian, hasil wawancara juga mengungkapkan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Kendala yang paling sering disampaikan baik oleh mahasiswa maupun dosen adalah penurunan performa sistem saat diakses secara bersamaan, terutama pada periode sibuk seperti pengisian KRS, penginputan nilai, serta menjelang UTS dan UAS. Beberapa responden menyebutkan bahwa sistem menjadi lambat, mengalami *error*, bahkan *down* ketika banyak pengguna melakukan akses secara bersamaan. Kondisi ini mengindikasikan adanya keterbatasan pada kapasitas *server* atau stabilitas sistem.

Selain itu, mahasiswa juga mengeluhkan tampilan SIAKAD yang kurang responsif ketika diakses melalui perangkat *mobile*. Tampilan pada perangkat *mobile* dinilai kurang optimal sehingga pengguna harus mengubah mode ke *desktop* agar menu dapat terlihat dengan jelas. Hal ini

menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan tampilan (*format*) masih perlu ditingkatkan.

Dari sisi dosen, ditemukan pula permasalahan terkait integrasi sistem. Beberapa dosen menyampaikan bahwa meskipun nilai telah di *input* melalui SIAKAD, tetap diperlukan penyerahan *printout* ke Bagian Administrasi Akademik (BAAK), sehingga proses belum sepenuhnya terintegrasi. Selain itu, masih terdapat data mahasiswa yang sudah lulus atau *drop out* namun tetap muncul dalam daftar pembimbing akademik, serta belum adanya fitur pengajuan cuti secara langsung dalam sistem. Permasalahan lain yang muncul adalah bentrok jadwal antar program studi, yang menunjukkan perlunya penguatan sistem proteksi penjadwalan.

Temuan wawancara juga diperkuat oleh perspektif dari unsur pengelola akademik, yaitu Admin Bagian Administrasi Akademik (BAAK), Wakil Ketua Bidang Akademik, dan Admin Program Studi. Dari sisi Admin BAAK, SIAKAD dinilai memiliki fitur yang sudah sangat lengkap dan menjadi pusat operasional akademik karena mencakup pengelolaan KRS, data mahasiswa, jadwal perkuliahan, jadwal dosen, data dosen pembimbing akademik, hingga pengelolaan nilai mahasiswa. Namun demikian, kendala utama yang dihadapi adalah sering terjadinya penurunan performa bahkan *down server* ketika digunakan secara bersamaan, terutama saat kegiatan sosialisasi penggunaan SIAKAD kepada mahasiswa baru yang melibatkan banyak pengguna dalam satu waktu. Hal ini menunjukkan perlunya

peningkatan kapasitas sistem dan performa server agar mampu mengakomodasi beban akses yang tinggi.

Dari perspektif Wakil Ketua Bidang Akademik, SIAKAD telah membantu dalam aspek strategis akademik seperti penataan kurikulum dan pengkodean mata kuliah. Namun, masih terdapat keterbatasan fitur yang sebenarnya masih berada dalam ranah akademik tetapi belum tersedia di dalam sistem. Selain itu, proses pengembangan dan penambahan fitur baru dinilai memerlukan waktu yang cukup lama, sehingga kebutuhan akademik yang dinamis belum dapat segera diakomodasi oleh sistem. Wakil Ketua Akademik juga menyampaikan pentingnya penyediaan panduan penggunaan SIAKAD agar pengguna tidak mengalami kebingungan dalam mengoperasikan sistem, serta perlunya integrasi fitur yang lebih luas.

Sementara itu, dari sisi Admin Program Studi, SIAKAD dinilai sudah cukup membantu, namun permasalahan teknis kembali muncul terutama saat proses verifikasi dan pengisian KRS oleh mahasiswa yang sering kali berjalan sangat lambat dan sulit diakses. Selain itu, ditemukan kebutuhan akan penambahan metode pembayaran daftar ulang dan SKS yang lebih beragam, serta perlunya sistem penjadwalan yang lebih baik untuk mencegah terjadinya bentrok penggunaan ruang kelas antar program studi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek integrasi layanan akademik dan sistem penjadwalan masih perlu ditingkatkan.

Selain temuan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden, peneliti juga mengamati secara langsung penggunaan Sistem

Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa selama proses perkuliahan berlangsung. Berdasarkan pengamatan tersebut, diketahui bahwa sistem SIKAD sering mengalami kendala berupa *error* atau penurunan kecepatan akses ketika jumlah pengguna yang mengakses sistem meningkat secara bersamaan. Kondisi ini umumnya terjadi pada periode-periode tertentu yang memiliki tingkat aktivitas akademik yang tinggi, seperti saat pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), menjelang Ujian Tengah Semester (UTS), serta menjelang Ujian Akhir Semester (UAS). Pada waktu-waktu tersebut, banyak mahasiswa maupun dosen yang mengakses sistem secara bersamaan untuk melakukan berbagai aktivitas akademik, seperti pengisian KRS, pengunduhan kartu ujian, maupun penginputan nilai oleh dosen. Akibatnya, sistem terkadang mengalami keterlambatan dalam memuat halaman, sulit diakses, bahkan pada beberapa kondisi mengalami *error* sehingga menghambat pengguna dalam melakukan aktivitas akademik secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa stabilitas dan performa sistem masih perlu ditingkatkan agar mampu menangani jumlah akses pengguna yang tinggi secara bersamaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian tentang analisis kepuasan penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menggunakan model EUCS dan faktor *Trust* dan *Security* di STKIP Persada Khatulistiwa penting untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang nyata tentang tingkat kepuasan pengguna SIKAD dan menjadi bahan evaluasi serta rekomendasi bagi pengelola sistem dalam

meningkatkan kualitas pelayanan akademik berbasis teknologi informasi di STKIP Persada Khatulistiwa.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan Wakil Ketua Bidang Akademik terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa menggunakan model EUCS dan faktor *trust* dan *security*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan Admin SIKAD Bagian Administrasi Akademik (BAK) terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa menggunakan model EUCS dan faktor *trust* dan *security*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan Admin SIKAD Program Studi terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa menggunakan model EUCS dan faktor *trust* dan *security*?
4. Bagaimana tingkat kepuasan Dosen terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa menggunakan model EUCS dan faktor *trust* dan *security*?
5. Bagaimana tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa menggunakan model EUCS dan faktor *trust* dan *security*?

### C. Tujuan Penelitian

Dari beberapa permasalahan yang terdapat, maka dapat ditentukan tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Wakil Ketua Bidang Akademik terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa berdasarkan model EUCS dan faktor *trust* dan *security*.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Admin Bagian Administrasi Akademik (BAAK) terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa berdasarkan model EUCS dan faktor *trust* dan *security*.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Admin Program Studi terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa berdasarkan model EUCS dan faktor *trust* dan *security*.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa berdasarkan model EUCS dan faktor *trust* dan *security*.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa berdasarkan model EUCS dan faktor *trust* dan *security*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya dalam kajian evaluasi kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Penelitian ini tidak hanya menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), tetapi juga mengintegrasikannya dengan dimensi *trust* (kepercayaan) dan *security* (keamanan), sehingga mampu memberikan pendekatan yang lebih komprehensif dalam menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi di lingkungan perguruan tinggi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi yang meliputi aspek *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, serta faktor *trust* dan *security*, terhadap tingkat kepuasan pengguna yang mencakup wakil ketua bidang akademik, bagian administrasi akademik, program studi, mahasiswa, dosen, dan pusat data dan informasi sebagai pengguna utama dan strategis dalam SIKAD. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan dan landasan teoritis bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan atau menguji model EUCS yang telah dimodifikasi dengan variabel *trust* dan *security* pada sistem informasi akademik maupun sistem informasi lainnya. Dengan

demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat serta memperluas penerapan teori evaluasi sistem informasi, khususnya dalam konteks pendidikan tinggi berbasis teknologi informasi.

#### 1. Manfaat Praktis

##### a. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman peneliti dalam menerapkan teori dan metode penelitian di bidang sistem informasi, khususnya dalam menganalisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikombinasikan dengan dimensi *trust* (kepercayaan) dan *security* (keamanan). Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di STKIP Persada Khatulistiwa, serta melatih kemampuan berpikir analitis, pemecahan masalah, dan penyusunan karya ilmiah berbasis data dan fenomena nyata di lapangan.

##### b. Manfaat bagi pengelola SIKAD

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Informasi ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam

pengelolaan dan pengembangan sistem, khususnya dalam aspek kualitas informasi (*content dan accuracy*), tampilan sistem (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), serta aspek kepercayaan dan keamanan sistem. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu pengelola dalam mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Dengan demikian, pengelola dapat melakukan perbaikan dan pengembangan sistem secara lebih tepat sasaran guna meningkatkan kualitas layanan akademik berbasis teknologi informasi.

c. Manfaat bagi STKIP Persada Khatulistiwa

Bagi STKIP Persada Khatulistiwa, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah dan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait pengembangan Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan akademik melalui pemanfaatan sistem informasi yang lebih optimal, baik dari sisi operasional maupun strategis. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung pimpinan dalam mengevaluasi kinerja sistem informasi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, serta mendorong peningkatan

kualitas sistem yang lebih andal, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan batasan yang jelas bagi variabel yang digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat diukur secara objektif dan empiris. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk menganalisis kepuasan penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa.

### **1. Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**

EUCS pertama kali dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dan telah diimplementasikan secara luas dalam berbagai penelitian kepuasan pengguna sistem informasi untuk menilai kualitas pengalaman pengguna. Model awal EUCS terdiri atas lima dimensi utama evaluasi, yaitu *content* (kualitas isi informasi), *accuracy* (keakuratan data), *format* (tampilan dan struktur informasi), *ease of use* (kemudahan penggunaan), serta *timeliness* (ketepatan waktu penyajian informasi). Kelima dimensi ini secara empiris menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam berbagai konteks sistem informasi termasuk sistem akademik, sehingga menjadi dasar utama dalam menilai kualitas dan efektivitas sebuah sistem informasi.

Namun demikian, dalam konteks sistem informasi modern yang bersifat digital dan sering beroperasi secara daring, dimensi evaluasi EUCS perlu diperluas agar mampu menangkap aspek pengalaman pengguna yang lebih holistik. Dua aspek penting yang dikembangkan adalah *trust* (kepercayaan) dan *security* (keamanan). *Trust* mencerminkan keyakinan pengguna bahwa sistem informasi akan bekerja secara andal, menyajikan informasi yang konsisten, serta mendukung tujuan penggunaan tanpa mengecewakan pengguna, yang menjadi faktor penting dalam adopsi dan penggunaan berkelanjutan sistem informasi. Selain itu, *security* merupakan kemampuan sistem untuk melindungi data dan informasi pengguna dari akses tidak sah serta menjaga kerahasiaan dan integritas data, sehingga berdampak signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna karena kekhawatiran terhadap keamanan dapat menurunkan tingkat kepuasan meskipun sistem secara fungsional memenuhi kebutuhan.

## **2. *Trust***

*Trust* (kepercayaan) dalam konteks sistem informasi merujuk pada keyakinan pengguna bahwa suatu sistem akan berfungsi secara andal, menyajikan informasi yang konsisten dan dapat dipercaya, serta mendukung kebutuhan pengguna dalam kondisi yang mungkin tidak pasti atau berisiko. Kepercayaan ini mencerminkan keyakinan pengguna bahwa sistem tidak hanya beroperasi secara teknis benar,

tetapi juga akan menjaga integritas dan konsistensi data, sehingga pengguna merasa nyaman dan yakin ketika mengandalkan sistem tersebut untuk aktivitas atau pengambilan keputusan akademik dan operasional. Dalam konteks evaluasi sistem informasi, *trust* sering dijadikan indikator penting karena pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap suatu sistem cenderung lebih puas dan lebih mungkin untuk terus menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan. Penelitian empiris menunjukkan bahwa faktor *trust* memiliki peran signifikan dalam memengaruhi persepsi pengguna terhadap sistem digital, termasuk sistem informasi akademik dan aplikasi lainnya, dimana persepsi keamanan dan kredibilitas sistem berkontribusi terhadap tingkat kepercayaan pengguna dalam interaksi mereka dengan sistem itu sendiri (Salma et al., 2024; Triyanti & Widhiyani, 2025).

### 3. *Security*

*Security* (keamanan) dalam konteks sistem informasi merupakan kemampuan suatu sistem untuk melindungi data dan informasi dari ancaman akses yang tidak sah, gangguan, perubahan, atau kerusakan sehingga menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi yang disimpan atau diproses dalam sistem tersebut. *Security* mencakup berbagai mekanisme seperti kendali akses, enkripsi, audit, dan kebijakan pengamanan yang dirancang untuk mencegah pelanggaran keamanan serta memastikan bahwa

hanya pengguna yang berwenang yang dapat mengakses atau memodifikasi data, sehingga meminimalkan risiko kehilangan data, pencurian informasi, dan gangguan operasional. Aspek keamanan sangat penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem karena pengguna cenderung merasa puas dan nyaman menggunakan sistem yang mereka yakini mampu melindungi data pribadi dan akademik yang sensitif dari ancaman eksternal maupun internal, serta mendukung keandalan fungsi sistem secara keseluruhan. Keamanan sistem informasi mencerminkan perlindungan terhadap akses yang tidak sah, pemeliharaan integritas data, dan ketersediaan informasi secara tepat waktu bagi pengguna berwenang sebagai bagian dari kualitas sistem informasi yang harus dijaga dalam era digital (Nurmadani et al., 2026).

#### **4. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

Secara umum, kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi subjektif pengguna terhadap sejauh mana suatu sistem informasi memenuhi kebutuhan, harapan, serta pengalaman penggunaan yang mereka rasakan (V. D. C. Putra & Setiawan, 2024). Evaluasi ini mencakup persepsi pengguna terhadap kualitas layanan, akurasi dan relevansi informasi, kemudahan penggunaan, serta dukungan sistem dalam pelaksanaan tugas atau aktivitas akademik sehari-hari. Kepuasan pengguna dipandang sebagai indikator keberhasilan sistem karena mencerminkan apakah sistem

tersebut berguna, efektif, dan efisien bagi pengguna, sehingga berpengaruh terhadap produktivitas dan pelayanan organisasi (V. D. C. Putra & Setiawan, 2024).

Dengan demikian, dalam penelitian ini kepuasan pengguna sistem informasi didefinisikan sebagai tingkat penilaian positif atau negatif dari pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD), terutama dalam memenuhi kebutuhan operasional akademik melalui atribut-atribut kualitas sistem dan informasi. Tingkat kepuasan tersebut kemudian diukur secara kuantitatif melalui instrumen yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap komponen-komponen kualitas sistem informasi yang relevan dalam konteks evaluasi sistem akademik.

## **5. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dengan Model EUCS**

Dalam konteks sistem informasi modern, kepuasan pengguna merupakan ukuran keberhasilan implementasi suatu sistem karena mencerminkan sejauh mana sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem tersebut. Salah satu model evaluasi yang paling banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dan telah diterapkan secara luas dalam berbagai penelitian sistem informasi, termasuk dalam konteks aplikasi

akademik, layanan digital, dan sistem pemerintahan. Model ini menilai kepuasan pengguna melalui beberapa dimensi kualitas sistem yakni *content* (isi informasi), *accuracy* (keakuratan data), *format* (tampilan informasi), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu penyajian informasi) sehingga mampu memberikan gambaran komprehensif terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi yang digunakan (Ariska & Sanjaya, 2023).