

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Perundang-undangan tentang Sistem Pendidikan No.20 tahun 2003, mengatakan bahwa Pendidikan ialah “usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, Masyarakat, bangsa dan negara” (Nasional, 2003). Masyarakat Indonesia dapat melaksanakan pendidikan dengan 4 (empat) tingkatan yaitu TK (Taman Kanak-kanak), SD (Sekolah Dasar), SMP (Sekolah Menengah Pertama), SMA (Sekolah Menengah Atas) dan PT (Perguruan Tinggi). Pada jaman sekarang, banyak perguruan tinggi yang dibangun, salah satunya adalah Universitas Bahauddin Mudhary Madura.

Universitas Bahaudin Mudhary Madura atau bisa disebut juga UNIBA Madura merupakan salah satu perguruan tinggi swasta favorit yang berdiri sejak tahun 2018 di Kabupaten Sumenep. Penamaan Universitas Bahauddin Mudhary Madura disesuaikan dengan nama tokoh ulama terkenal dari madura, yaitu KH Bahauddin Mudhary. Uniba Madura memiliki 2 (dua) fakultas yaitu fakultas ekonomi dan bisnis (FEB) dan fakultas sains dan teknologi (FST). Uniba Madura menggunakan Sistem Informasi Akademik yang beralamat portal <https://siakad.unibamadura.ac.id/>.

Sistem Informasi Akademik merupakan salah satu sistem informasi yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan pengelolaan data di sekolah atau perguruan tinggi, dengan tujuan untuk meningkatkan pengelolaan data akademik sehingga dapat mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih efektif di lingkungan sekolah atau perguruan tinggi (Solahudin, 2021). Sistem Informasi Akademik diperuntukkan mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan seperti rekapitulasi kartu rencana

studi, rekapitulasi kartu hasil studi, riwayat pembayaran, tagihan dan masih banyak lagi yang lainnya. Tujuan dibangunnya Sistem Informasi Akademik yaitu agar mahasiswa lebih mudah mengakses segala informasi tentang perkuliahan dimanapun mereka berada.

Perkembangan teknologi pada era globalisasi ini sangat memberikan dampak yang pesat pada kemajuan diberbagai aspek sosial. Tuntutan kebutuhan mengenai informasi, yang terkait dengan era globalisasi menjadi meningkat pesat dan bervariasi. Fungsi teknologi sangat berperan penting di era modern saat ini, kita sebagai pengguna dapat memanfaatkannya dengan mudah. (Maulana, 2023). Banyak penggunaan *software* yang dibuat tetapi berhenti ditengah jalan, karena adanya kendala yang ditemukan sehingga menimbulkan kerugian bagi pengembang *software* maupun pengguna. Untuk mengatasi dampak kerugian kedepan, maka dilakukan suatu proses yaitu pengujian.

Pengujian perangkat lunak merupakan proses mengoperasikan sebuah program atau sistem dengan tujuan menemukan penyimpangan-penyimpangan error pada program atau sistem tersebut (Priyaungga et al., 2020). Pengujian perangkat lunak dilakukann ntuk mendapatkan sistem yang baik, membangun sistem yang benar, cek mencari kesalahan pada sistem yang ditetapkan. Sehingga tujuan dari melakukan pengujian perangkat lunak adalah mendapatkan sistem yang berkualitas. Dalam kasus ini peneliti akan mengukur kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang digunakan oleh Universitas Bahauddin Mudhary Madura dari segi kepuasan pengguna (mahasiswa).

Peneliti melakukan pra observasi kepada beberapa mahasiswa menggunakan 2 proses yaitu wawancara melalui *google meeting* dan *zoom* dan penyebaran kuesioner kepada beberapa mahasiswa. Berdasarkan hasil pra observasi kepada beberapa mahassiswa secara daringm melalui *google meeting* dan *zoom*, salah satunya yaitu Marzuki yang merupakan mahasiswa angkatan 2020, menurutnya tampilan siakad belum terlalu efektif seperti pada kasus untuk melakukan login, ia harus memasukkan *username* dan *password* secara satu persatu pada halaman yang berbeda, dan pada saat menekan tombol login melalui enter, siakad tidak merespon untuk ke halaman berikutnya namun harus memasukkan kembali *username* atau

password yang dimana hal tersebut cukup memakan waktu. Ia juga mengatakan pada saat memasukkan *password* kadang terjadi kesalahan namun tidak dapat mengecek apa yang salah dikarenakan tidak ada tombol untuk memeriksa kembali *password* yang dimasukkan benar atau salah. Menurut mahasiswa lainnya, yaitu M. Syahri Romadhoni mahasiswa angkatan 2021, siakad sering mengalami *error* dan *overload* saat melakukan KRS an, hal ini membuat banyak mahasiswa yang mengalami ketertinggalan dalam pengisian KRS (Kartu Rencana Studi).

Dari hasil pra observasi melalui penyebaran kuesioner, peneliti mendapatkan masalah utama yang dialami oleh mahasiswa yaitu *overload* ketika melakukan KRS (Kartu Rencana Studi) dikarenakan banyaknya yang mengakses secara bersamaan. Masalah lainnya yang dialami oleh mahasiswa adalah dari segi tampilan yang kurang menarik dan terlalu monoton, serta masih ada beberapa fitur yang masih belum digunakan karena masih dalam tahap pengembangan. Hal tersebut dijelaskan oleh bapak Masdar Wiyono sebagai ketua pengelola IT di Universitas Bahauddin Mudhary Madura.

Dari hasil jawaban pra observasi melalui *google meeting* dan *zoom* dan penyebaran kuesioner pada paragraf sebelumnya, keluhan yang banyak dialami oleh mahasiswa yaitu pada saat semester baru dimulai/tiba. Seperti saat melakukan pengisian KRS dan mengakses SIAKAD secara bersamaan, mahasiswa akan mengalami *error* dan *overload* dalam waktu yang cukup lama, hal ini cukup membuat mahasiswa mengalami keterlambatan dalam pengisian KRS. Dsn keluhan lainnya adalah segi tampilan yang kurang menarik dan terlalu monoton

Merujuk pada paragraf sebelumnya, sangat diharapkan untuk SIAKAD agar mampu meningkatkan dan menyampaikan informasi yang akurat, cepat dan tepat yang dimana prosedur ini dapat mempersingkat waktu tanpa menurunkan kualitas informasi. Meskipun dalam pelaksanaannya akan mendapatkan kelemahan atau kekurangan seperti kesulitan mengakses website SIAKAD pada saat mengisi KRS dan lain sebagainya.

Untuk membantu meningkatkan layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) yang berkelanjutan di Universitas Bahauddin Mudhary Madura, perlu dilakukan analisis terhadap kualitas layanan Portal SIAKAD. Oleh karena itu,

peneliti akan melakukan analisis terhadap layanan SIAKAD. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Pieces Framework*, sebuah pendekatan yang secara khusus mengukur kualitas dari sebuah website. Penelitian ini didasarkan pada konsep *Pieces Framework* yang menggunakan 6 (enam) variabel pengukuran terdiri dari *Performance, Information and data, Economics, Control and security, Efficiency, dan Service*. Dengan demikian, diharapkan SIAKAD UNIBA Madura dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi setiap pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan data yang akurat guna mendukung upaya perbaikan dan pengembangan SIAKAD di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana mengukur kualitas Sistem Informasi Akademik di Universitas Bahauddin Mudhary Madura menggunakan metode *Pieces Framework* melalui tingkat kepuasan pengguna?
2. Bagaimana hasil rekomendasi sebagai perbaikan dari hasil analisis pengukuran kualitas pada Sistem Informasi Akademik di Universitas Bahauddin Mudhary Madura menggunakan metode *Pieces Framework*?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil pengukuran kualitas Sistem Informasi Akademik di Universitas Bahauddin Mudhary Madura menggunakan metode *Pieces Framework* melalui tingkat kepuasan pengguna.
2. Untuk dapat memberikan hasil rekomendasi terbaik sebagai solusi dari hasil analisis pengukuran kualitas Sistem Informasi Akademik di Universitas Bahauddin Mudhary Madura menggunakan metode *Pieces Framework*.

1.4 Manfaat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan Solusi atas keluhan dan kendala mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Bahauddin Mudhary Madura. Manfaat untuk pihak pengelola IT agar mendapat gambaran perbaikan dari hasil rekomendasi pada tiap fitur SIAKAD UNIBA Madura yang dibutuhkan mahasiswa. Manfaat lainnya bagi pembaca dapat menambah informasi tentang proses dan hasil penerapan metode *Pieces Framework* untuk melihat Tingkat kepuasan pengguna pada SIAKAD UNIBA Madu

