

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Gajah Mada (UGM) merupakan salah satu universitas terbesar yang ada di Indonesia. Terdapat sekitar 4.523 tenaga kependidikan yang bekerja di universitas ini (laman <https://sdm.ugm.ac.id/statistik/> 1 Oktober 2023). Untuk mengakomodir kebutuhan sistem informasi sivitas akademik UGM, UGM menciptakan Sistem Informasi Terintegrasi (SIMASTER). Simaster UGM merupakan salah satu sarana sistem informasi yang dibangun oleh Direktorat Teknologi Informasi d.h. Direktorat Sistem dan Sumber Daya Informasi (DSSDI) UGM untuk memfasilitasi mahasiswa, pegawai dan alumninya untuk mendapatkan berbagai informasi kepegawaian, akademik, dan non-akademik. Dengan dibuatnya Simaster, diharapkan *platform* tersebut dapat menambah efisiensi proses kerja, memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi, dan menjadi fasilitas penentuan kebijakan bagi para Pimpinan yang ada di UGM.

Simaster sebagai *platform* yang memfasilitasi tenaga kependidikan dalam memperoleh informasi kepegawaian, dikelola dan kembangkan langsung oleh Direktorat Teknologi Informasi (DTI) UGM. Pada awal pembuatan Simaster, yaitu tahun 2003, Simaster belum berbentuk dalam *platform* dan setiap unit-unitnya yang ada di universitas belum tersentralisasi pada sistem Simaster, sehingga setiap Fakultas, Sekolah dan unit kerja di lingkungan UGM bekerja dan

mengembangkan sistem informasinya sendiri. Pada tahun 2017, Simaster yang sudah direvisi pertama kali diluncurkan dalam bentuk *platform* berupa website dan disusul dengan bentuk *mobile app* berbasis *android* maupun *iOS*. Terdapat tiga pengelompokan utama Simaster sesuai dengan pengguna akhir, yaitu simaster bagi mahasiswa, pegawai, dan Simaster untuk sistem keuangan.

Dalam menyediakan informasi bagi pengguna akhir, Simaster berperan sebagai aplikasi penghubung antara Fakultas, Sekolah dan Direktorat terkait dengan pengguna akhir sehingga Simaster hanya berperan sebagai penyalur informasi. Seluruh hal terkait dengan kebijakan dan informasi yang disampaikan dalam Simaster sepenuhnya dikendalikan oleh Fakultas, Sekolah, dan Direktorat terkait. Oleh karena itu, DTI hanya membatasi Simaster pada tahap pengembangan sistem penyampaian informasi kepada pengguna akhir.

Seiring dengan berjalannya waktu dan bertambahnya regulasi, kebutuhan, dan perubahan tren dalam aplikasi, maka perlu dilakukan pengembangan aplikasi guna memenuhi dan menyesuaikan perubahan-perubahan tersebut. Berdasarkan laporan yang diberikan oleh Kepala Subdirektorat Pelayanan dan Diseminasi Teknologi Informasi DTI UGM, M. Zudha Ghofur, S.T. M.Cs., menyatakan bahwa pengembangan Simaster akan terus dilakukan selama organisasi terus berjalan. Dalam melakukan pengembangan Simaster, pihak DTI melakukan pengembangan secara bertahap. Sampai pada tahun 2019, pengembangan Simaster difokuskan pada hal integrasi sistem dan perbaikan pada proses bisnis yang sudah tidak sesuai.

Terdapat beberapa hal yang menjadi dasar dalam melakukan pengembangan integrasi Simaster. Pertama, sebelum diciptakan Simaster, setiap Fakultas, Sekolah, dan Direktorat yang ada di UGM memiliki pengembangan sistem informasi sendiri sehingga pengembangan tidak dapat dilakukan secara menyeluruh dan tersentralisasi. Selanjutnya, dengan adanya pengembangan sistem informasi yang dilakukan oleh setiap Fakultas, Sekolah, dan Direktorat secara mandiri menciptakan pengelolaan data yang tidak dapat dilakukan secara terpusat (Ghofur 2023). Dari sisi pengguna, dengan adanya integrasi ini, diharapkan Simaster mampu memenuhi kebutuhan pengguna untuk memperoleh informasi dan memudahkan pengambilan keputusan. Dalam pemakaian Simaster, pengguna menemukan permasalahan dan hambatan.

Beberapa contoh permasalahan dan hambatan yang dialami. Dalam hal rekap presensi pegawai, seringkali dalam periode rekap presensi bulanan pada Simaster menampilkan rekap yang belum *update* dari menu presensi GPS Simaster, dalam hal penggunaan aplikasi Simaster, permasalahan berupa aplikasi yang menutup secara tiba-tiba, *error* saat mengakses menu, dan gagal dalam mengunduh suatu file dokumen yang diperlukan. Selain itu, ada pula masukan dari *expert* yang disampaikan melalui Kepala Subdirektorat Pelayanan dan Diseminasi Teknologi Informasi DTI UGM bahwa perlu ada pengelompokan menu pada Simaster agar terlihat lebih sederhana dan mudah untuk digunakan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diperlukan suatu penelitian yang menganalisis kesuksesan dalam mengimplementasikan Simaster.

Di sisi lain, analisis mengenai kesuksesan implementasi Simaster berdasarkan kepuasan pengguna akhir pun belum pernah dilakukan oleh pihak pengembang aplikasi (Ghofur, 2023). Terlebih lagi, dengan dilakukan analisis ini juga akan menjadi penelitian yang selaras dengan pengembangan yang akan dilakukan pada Simaster di tahun 2024, yaitu pembenahan dan penyesuaian pada *User Interface* Simaster (Ghofur, 2023).

Penelitian yang dilakukan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* yang dikembangkan oleh Torkzadeh dan Doll (1998). Model ini mengukur kesuksesan suatu sistem informasi berdasarkan kepuasan pengguna akhir. Terdapat lima faktor yang digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna akhir sistem informasi, yaitu isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan waktu (Torkzadeh dan Doll 1988 259-274). Meskipun metode *End User Computing Satisfaction* telah lama diciptakan akan tetapi model tersebut masih relevan untuk saat ini dan kelima perspektif tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan sistem informasi (Xiao dan Dasgupta 2022, 1153-1154).

1.2 Rumusan Masalah

Simaster UGM merupakan sarana sistem informasi yang dibangun oleh UGM untuk memfasilitasi mahasiswa, pegawai, dan alumni untuk mendapatkan berbagai informasi kepegawaian, akademik dan non-akademik. Dengan Simaster diharapkan,

1. Dapat menambah efisiensi proses kerja
2. Memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi
3. Menjadi fasilitas penentu kebijakan bagi para pimpinan yang ada di UGM.

Pengukuran kesuksesan implementasi sistem informasi menggunakan perspektif kepuasan pengguna akhir, dengan Metode *End User Computing Satisfaction* yang dikembangkan oleh Torkzadeh dan Doll (1998). Terdapat lima faktor dalam kepuasan pengguna akhir yang akan diuji yaitu isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dalam sistem informasi. Dalam penelitian ini ingin menilai apakah faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan Simaster. Selain itu penelitian ini juga sebagai referensi tambahan untuk pengembangan Simaster yang akan dilakukan pada tahun 2024.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah faktor konten Simaster mempengaruhi kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan Simaster?
2. Apakah faktor keakuratan informasi mempengaruhi kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan Simaster?

3. Apakah faktor format mempengaruhi kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan Simaster?
4. Apakah faktor kemudahan penggunaan aplikasi mempengaruhi kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan Simaster?
5. Apakah faktor ketepatan waktu penyajian informasi mempengaruhi kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan Simaster?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini terdapat ruang lingkup penelitian antara lain:

1. Dalam melakukan penelitian ini, Simaster yang akan dinilai kesuksesannya adalah *platform* Simaster yang diperuntukan bagi tenaga kependidikan PNS, Tetap dan Perjanjian Direktur SDM UGM yang ada di Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
2. Ruang lingkup dari pengguna Simaster ini adalah bagi tenaga kependidikan aktif dan menggunakan simaster di Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
3. Versi Simaster yang dinilai dalam penelitian ini adalah versi Simaster yang ada dan dipakai hingga waktu kuesioner dibagikan, yaitu pada periode November-Desember 2023.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dan penelitian ini adalah Penggunaan Metode *End User Computing Satisfaction* untuk Menganalisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tenaga Kependidikan UGM dalam Menggunakan Sistem Informasi Terintegrasi (SIMASTER).

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan melalui penelitian yang telah dilakukan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang diteliti yaitu pihak DTI khususnya dan UGM pada umumnya untuk menilai sejauh mana kesuksesan dalam implementasi Simaster. Selain itu kedepannya pihak DTI juga dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi tambahan untuk mengembangkan *platform* Simaster menjadi lebih baik.