

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era saat ini, perkembangan teknologi informasi sudah menjangkau semua elemen dalam kehidupan manusia. Hal ini dapat dilihat dari cara bagaimana informasi yang dicari dapat diperoleh dengan cepat, tepat, dan juga akurat. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi ini dapat memberikan perubahan baru yang memberikan dampak dalam kehidupan. Kemajuan teknologi ini membantu instansi, organisasi menggunakan teknologi berbasis digital untuk membantu pekerjaan karena bersifat lebih efektif dan efisien dan dengan kemajuan teknologi ini akan membantu instansi meningkatkan kinerja intansinya (Setyoningsih, 2018). Tuntutan kebutuhan terhadap informasi dan pengguna internet tersebut mendorong terbentuknya suatu aplikasi yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah pada mahasiswa, dosen, dan karyawan selama melaksanakan perkuliahan di kampus yaitu terbentuklah aplikasi `abcd.unja.ac.id` atau biasa disebut dengan sistem *helpdesk*.

Helpdesk adalah bagian TI yang pertama kali dihubungi user saat mempunyai pertanyaan atau masalah yang berhubungan dengan layanan TI. *Helpdesk* merupakan sebuah organisasi yang membantu menangani kebutuhan pengguna atau user terkait dengan pertanyaan, pelayanan, dukungan teknis, atau keluhan terhadap sistem lainnya, tentunya dengan memanfaatkan sistem *helpdesk* ini memudahkan pengguna bertanya terhadap permasalahan atau pertanyaan yang ingin ditanyakan di sistem *helpdesk* universitas jambi. Sistem *helpdesk* memiliki peranan yang sangat penting dalam menjamin ketersediaan dan kualitas layanan teknologi informasi (TI) pada suatu sistem. *Helpdesk* yang baik juga berfungsi untuk mencatat dan mengklasifikasikan permasalahan yang terjadi serta solusinya sehingga dapat dipergunakan dan menjadi *asset knowledge* bagi instansi yang bersangkutan. *Helpdesk* sebaiknya dibantu oleh perangkat lunak tertentu untuk memfasilitasi rekap data, monitoring kegiatan, dan pelaporan.

Universitas Jambi (UNJA) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memiliki fasilitas layanan *helpdesk*. Peneliti melakukan observasi terhadap *helpdesk* yang ada di Universitas Jambi untuk mengetahui kepuasan pengguna serta pengetahuan Mahasiswa terhadap layanan sistem *helpdesk* Universitas Jambi. Peneliti juga akan menyebarkan kuesioner kepada Mahasiswa Universitas Jambi yang menggunakan sistem *helpdesk*.

Aplikasi bantuan informasi cepat secara daring (abcd.unja.ac.id) adalah aplikasi informasi Universitas Jambi (UNJA) atau biasa disebut dengan *helpdesk* yaitu sebuah media (tool) yang bertujuan untuk memberikan bantuan secara cepat berupa jawaban, informasi, dan prosedur yang ditanyakan oleh segenap *civitas* akademika maupun masyarakat luas berkaitan dengan layanan Universitas Jambi. Pertanyaan dapat dicari jawaban pada FAQ (*frequently asked question*), atau ditanyakan kepada unit kerja yang berhubungan melalui pilihan 'buat pertanyaan' pada aplikasi ini. Sistem *helpdesk* ini mencakup semua sistem yang ada di Universitas Jambi dan sangat berguna serta memiliki peran penting bagi masyarakat unja, sehingga perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna sistem *helpdesk* ini.

Kepuasan adalah perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan realita (kenyataan). Semakin sejalan harapan dengan kenyataan maka tingkat kepuasan akan ikut meningkat dan begitupun sebaliknya. Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam pengembangan sebuah sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna suatu sistem dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengembangan sistem itu sendiri, dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang berjalan atau diterapkan. Kualitas sistem informasi yang bagus dapat meningkatkan kepuasan penggunanya.

Dalam sebuah sistem informasi membutuhkan analisis kepuasan pengguna sistem tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap dalam kebutuhan pengguna, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan dalam populasi sasaran. Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna salah satunya adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Sebelumnya beberapa penelitian telah menggunakan model EUCS pada penelitian analisis kepuasan pengguna, diantaranya penelitian oleh (Ulinuha & Novitaningtyas, 2021), menyatakan bahwa keseluruhan mahasiswa merasa puas terhadap *Elita* berdasarkan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Sedangkan dalam penelitian (Wijaya, 2019), menyatakan bahwa berdasarkan hasil analisis ini menunjukkan secara keseluruhan mahasiswa cukup puas dengan aplikasi *Elearning* yang ada di STIKOM Bali. Dan dalam penelitian (Saputra & Kurniadi, 2019), menyatakan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara bersama-sama berpengaruh

signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *E-Campus* IAIN Bukittinggi.

End User Computing Satisfaction (UECS) merupakan metode yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 menjelaskan bahwa metode ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem. Model EUCS lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap aspek teknologi (Asti Shofi Damayanti, 2018). Penilaian kepuasan pengguna menggunakan model UECS dilihat dari lima buah *perspektif* yaitu meliputi *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan pengguna) dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Kurniasih & Pibriana, 2021).

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sistem *helpdesk* diukur untuk mengetahui apakah sistem yang digunakan efektif dan sesuai dengan yang diinginkan. Hal tersebut berkaitan dengan kualitas informasi yang diterima oleh pengguna (Suzanto & Sidharto, 2015) dalam (Azzahrah et al., 2020).

Pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan sistem *helpdesk* dengan menggunakan metode EUCS, untuk menjamin bahwa sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) telah sesuai dengan kebutuhan pengguna mahasiswa Universitas Jambi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Sistem *Helpdesk* (abcd.unja.ac.id) Universitas Jambi Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu;

1. Apakah *Content* (isi) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id).
2. Apakah *Accuracy* (keakuratan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id).
3. Apakah *Format* (bentuk) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id).
4. Apakah *Ease of use* (kemudahan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id).

5. Apakah *Timeliness* (ketepatan waktu) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id).

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Content* (isi) terhadap kepuasan pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) Universitas Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Accuracy* (keakuratan) terhadap kepuasan pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) Universitas Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Format* (bentuk) terhadap kepuasan pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) Universitas Jambi.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Ease of use* (kemudahan pengguna) terhadap kepuasan pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) Universitas Jambi.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Timelines* (ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) Universitas Jambi.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dikonsentrasikan pada:

1. Objek yang diteliti adalah pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id), karena perlunya kepuasan pengguna untuk melihat kinerja pada sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id).
2. Model *End User Computing Satisfaction* yang digunakan sebagai acuan dalam menganalisis kepuasan pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) Universitas Jambi.
3. Variabel yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem *helpdesk* adalah kelengkapan isi (*Content*), keakuratan informasi (*accuracy*), penyajian informasi (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*).
4. Data yang diperoleh dari pengguna sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) dengan menyebarkan kuesioner pada Mahasiswa Universitas Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah memberikan informasi dan pengetahuan untuk para akademik agar mendapatkan wawasan serta teori yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna sistem *helpdesk* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan adanya analisis sistem ini dapat dijadikan acuan dalam pengembangan atau perbaikan sistem di masa mendatang baik dari pihak Universitas Jambi untuk mencapai tujuan organisasi.