

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah membawa pengaruh yang besar dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan khususnya di perguruan tinggi. Teknologi telah memainkan peranan penting dalam memperbaiki dan menyempurnakan proses pembelajaran serta administrasi di lingkungan akademik. Salah satu implementasi teknologi yang terintegrasi di perguruan tinggi adalah Sistem Informasi Akademik, yang memberikan kemudahan dan efisiensi bagi mahasiswa, dosen, dan pihak administrasi (Anwar, 2016).

Sistem Informasi Akademik yang diberdayakan oleh teknologi modern telah mengubah cara interaksi dan transaksi di perguruan tinggi. Melalui *platform* ini, mahasiswa dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi, seperti jadwal kuliah, transkrip nilai, dan status pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal). Mahasiswa dapat memonitor perkembangan akademik mereka secara *real-time*, memantau jumlah SKS (Satuan Kredit Semester) yang telah ditempuh, dan bahkan melakukan kontrak SKS untuk semester berikutnya (Nuari, 2014).

Selain itu, Sistem Informasi Akademik tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa tetapi juga menjadi salah satu bagian terpenting dalam mendukung administrasi layanan akademik di perguruan tinggi. Layanan Sistem Informasi Akademik yang tersedia mencakup proses registrasi matakuliah, pelaporan hasil studi mahasiswa, administrasi keuangan, dan presensi perkuliahan (Lestari et al., 2021).

Dalam keseluruhan, peranan teknologi dalam Sistem Informasi Akademik memainkan peran integral dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pengalaman pendidikan di perguruan tinggi. Dengan adanya sistem ini, mahasiswa dan pihak-pihak terkait dapat lebih fokus pada proses pembelajaran dan pengembangan diri, sambil tetap menjalankan administrasi dengan lebih efisien.

Universitas Muara Bungo sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia juga telah mengakui pentingnya sistem informasi akademik dalam mendukung proses akademik dan administratif. Dengan implementasi sistem informasi akademik, diharapkan Universitas Muara Bungo dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan kegiatan akademik, memberikan akses informasi yang lebih cepat, dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Namun, seiring dengan kompleksitas sistem dan tuntutan yang semakin meningkat, perluasan sistem informasi akademik seringkali tidak terlepas dari tantangan dan hambatan. Permasalahan yang perlu diperhatikan adalah

pengumpulan tugas yang masih dilakukan secara manual. Padahal, didalam siacad sendiri sudah ada halaman bahan dan tugas kuliah yang dapat dipergunakan untuk pengumpulan tugas mahasiswa. Tetapi, fitur ini tidak digunakan dengan semestinya untuk pengumpulan tugas. Kemudian, permasalahan lainnya adalah setelah mahasiswa melakukan pembayaran UKT, mahasiswa diharuskan melakukan konfirmasi pembayaran kepada admin, hal ini tentu menjadi hambatan administratif yang memperlambat proses dan mengakibatkan ketidaknyamanan bagi mahasiswa.

Dalam analisis kepuasan mahasiswa, hal-hal ini perlu diperhitungkan. Karena salah satu kunci kesuksesan implementasi sistem informasi akademik adalah sejauh mana sistem informasi akademik tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaanya, yaitu mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik menjadi indikator kritis dalam menilai kualitas dan efektivitas dari sistem tersebut. Mahasiswa dapat memberikan masukan terkait dengan tingkat kesulitan atau keterbatasan yang mereka hadapi dalam menggunakan sistem informasi akademik, terutama terkait dengan aspek pengumpulan tugas dan administrasi keuangan. Kejelasan informasi dan keterjangkauan bahan ajar juga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas sistem.

Dengan memahami permasalahan ini melalui analisis kepuasan mahasiswa, Universitas Muara Bungo dapat merancang langkah-langkah perbaikan yang lebih terarah dan spesifik. Peningkatan integrasi antar-sistem dan implementasi solusi yang mendukung pengumpulan tugas secara efisien dapat menjadi langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan kualitas Sistem Informasi Akademik. Selain itu, peningkatan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa dapat menjadi landasan untuk perbaikan yang lebih menyeluruh dan responsif.

Oleh karena itu, penelitian ini akan melakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di Universitas Muara Bungo (UMB). Melalui analisis kepuasan, perguruan tinggi dapat mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dari Sistem Informasi Akademik yang ada. Mahasiswa dapat memberikan masukan langsung tentang pengalaman mereka dalam menggunakan sistem sistem informasi akademik, termasuk kenyamanan penggunaan, kejelasan informasi, keterjangkauan bahan ajar, kemudahan proses administratif, dan fitur-fitur lain yang relevan. Dari hasil analisis, perguruan tinggi dapat mengambil langkah-langkah perbaikan dan peningkatan yang spesifik untuk menyempurnakan sistem agar lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Salah satu metode yang digunakan untuk analisis sistem informasi akademik adalah menggunakan metode *PIECES Framework*. Dimana metode *PIECES Framework* digunakan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi akademik yang terdiri dari beberapa variabel seperti performance, information, economic, control and security, efficiency serta service (Kartadie et al., 2023). *PIECES Framework* memberikan tiga poin pendukung: permasalahan, rekomendasi, dan panduan, sehingga dapat menjadi landasan untuk pengembangan dan perbaikan sistem (Sari & Nurmiati, 2021).

PIECES Framework memiliki berbagai keunggulan yang membedakannya dari metode-metode lainnya. Sementara itu, metode *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi tetapi kurang menyeluruh dalam membahas dimensi kualitas sistem (Sayekti & Putarta, 2016). Selain itu, metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi atau sistem informasi dengan membandingkan antara harapan mereka terhadap sistem dengan kenyataan yang mereka alami dalam menggunakan sistem tersebut, tanpa melibatkan aspek-aspek teknis atau operasional sistem secara mendalam (Darwati & Fitriyani, 2022).

PIECES Framework menjadi unggul karena menyediakan pendekatan yang komprehensif, memungkinkan analisis yang mendalam untuk setiap aspek kualitas sistem. Dengan mempertimbangkan *performance*, keamanan, ekonomi, efisiensi, dan layanan, *PIECES Framework* memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan sistem yang lebih baik (Permana et al., 2021). Dengan demikian, *PIECES Framework* dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pada sistem informasi akademik, memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan lebih lanjut, dan menjadi referensi penting dalam pengembangan sistem selanjutnya (Putri & Indriyanti, 2021).

Dengan menggunakan 6 aspek dalam metode *PIECES Framework*, maka akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik di Universitas Muara Bungo. Selain itu, Universitas Muara Bungo dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, mengembangkan strategi perbaikan yang lebih efektif, dan meningkatkan pengalaman mahasiswa dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik untuk keperluan akademik mahasiswa.

Oleh sebab itu, penelitian mengenai Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Muara Bungo (UMB) dengan

Metode *PIECES Framework* sangat penting untuk dilakukan karena memberikan kesempatan bagi perguruan tinggi untuk memahami secara mendalam dan menyeluruh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi yang mereka gunakan. Melalui pendekatan holistik dengan aspek *performance, information, economic, control and security, efficiency* serta service memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang komprehensif tentang pengalaman mahasiswa dengan sistem informasi akademik.

Dari hasil penelitian ini, Universitas Muara Bungo akan dapat menentukan langkah-langkah strategis dalam mengoptimalkan Sistem Informasi Akademik untuk lebih memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa. Peningkatan kualitas sistem ini akan meningkatkan efisiensi administrasi dan pengalaman belajar mahasiswa, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan retensi mahasiswa, prestasi akademik, dan kepuasan mereka selama berkuliah di Universitas Muara Bungo. Oleh sebab itu, hal inilah yang mendasari peneliti untuk tertarik melakukan penelitian tentang "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Muara Bungo (UMB) Menggunakan Metode *PIECES Framework*"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengimplementasikan metode *PIECES Framework* dalam menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Muara Bungo.
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan Sistem Informasi Akademik Universitas Muara Bungo?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka untuk lebih memfokuskan permasalahan yang akan diteliti, maka permasalahan dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya akan menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik Universitas Muara Bungo (UMB) yang dapat diakses melalui <https://mahasiswa.umb-bungo.ac.id/>.
2. Penelitian ini tidak akan mencakup evaluasi dari sisi pihak administrasi atau dosen terkait sistem informasi akademik, melainkan hanya fokus pada perspektif mahasiswa.
3. Pada penelitian ini, hanya menggunakan metode *PIECES Framework* dengan variabel yang digunakan yakni, Kinerja (*Performance*), Informasi

(*Information*), Pemanfaatan Biaya (*Economics*), Kontrol (*Control*), Efisiensi (*Efficiency*), dan Pelayanan (*Service*).

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengimplementasikan metode *PIECES Framework* dalam menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Muara Bungo.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan Sistem Informasi Akademik Universitas Muara Bungo

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penting bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik atau teknologi informasi lainnya. Hasil dari penelitian ini akan memberikan data dan temuan yang berharga tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik yang telah diimplementasikan di Universitas Muara Bungo.
2. Penelitian ini akan memberikan manfaat penting bagi Universitas Muara Bungo secara keseluruhan. Dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem, universitas dapat menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik yang digunakan. Hasil dari analisis ini akan menjadi dasar untuk mengidentifikasi area perbaikan dan peningkatan yang diperlukan dalam sistem informasi akademik.
3. Peneliti akan mendapatkan manfaat dari penelitian ini dalam bentuk pengalaman akademik dan keahlian dalam melakukan analisis kepuasan mahasiswa dengan menggunakan metode *PIECES Framework*. Selain itu, penelitian ini memberikan gambaran holistik tentang pengaruh faktor-faktor ini terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya dan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang sistem informasi dan kepuasan pengguna.

