

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan yang terus berkembang mendorong berbagai perusahaan, organisasi, instansi, universitas, dan sekolah untuk mengadopsi aplikasi yang tepat dan efektif guna mendukung operasional mereka. Salah satu institusi pendidikan yang menerapkan teknologi informasi adalah SMK Telekomunikasi Darul Ulum Jombang yang berlokasi di Jl. Rejoso, Wonokerto Selatan, Peterongan, Jombang. Sekolah ini memiliki 44 guru dan 410 siswa, serta menerapkan kurikulum 2013. Sejak tahun 2022, sekolah ini telah menggunakan Aplikasi Rapor Online yang dikenal sebagai E-Rapor. Pemerintah telah menginstruksikan penggunaan E-Rapor di berbagai sekolah negeri dan swasta. E-Rapor adalah aplikasi berbasis web yang diharapkan dapat mengubah metode kerja guru dari cara manual ke digital. Secara teknis, e-Rapor adalah bagian dari aplikasi Dapodik. Aplikasi ini memudahkan guru dalam melakukan penilaian siswa, termasuk pencetakan rapor dan evaluasi hasil belajar siswa. E-Rapor dikembangkan menggunakan platform berbasis web untuk memastikan konten yang disediakan mudah diakses oleh para guru.

Hasil wawancara dengan operator yang menggunakan aplikasi E-Rapor mengungkapkan beberapa keluhan yang dialami pengguna. Dari segi konten, pengguna merasa kurang puas karena informasi yang disediakan oleh E-Rapor tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mereka. Pengguna juga merasa bahwa penginputan nilai menjadi lebih kompleks ketika terjadi kesalahan, karena mereka harus mengimpor ulang file nilai ke dalam sistem. Dari segi akurasi, muncul masalah di mana sistem terkadang mengalami kesalahan saat

guru menginput nilai siswa, seringkali data tidak tersimpan dengan sempurna. Selain itu, file nilai yang telah diimpor ke dalam sistem terkadang masih menunjukkan status bahwa file Excel belum diinput, sehingga pengguna perlu mengimpor file tersebut berulang kali hingga sistem mengonfirmasi bahwa file tersebut telah berhasil diinput.

Dari segi format, beberapa guru merasa bahwa desain sistem kurang menarik dan tidak ramah pengguna, sehingga mereka kurang termotivasi untuk menggunakan aplikasi secara efektif. Dari segi kemudahan penggunaan, masih terdapat guru yang mengalami kesulitan dalam menggunakan E-Rapor, terutama dalam proses penginputan nilai. Guru harus terlebih dahulu mengunduh format nilai dalam bentuk file Excel, menginput nilai di Microsoft Excel, lalu mengimpor file tersebut kembali ke dalam sistem, yang dirasa cukup merepotkan. Dari segi ketepatan waktu, proses input nilai sering kali terhambat oleh kualitas koneksi internet yang kurang stabil dan sistem yang lambat ketika banyak pengguna mengakses E-Rapor secara bersamaan, sehingga memperlambat pekerjaan guru dalam menginput rapor siswa.

Keberhasilan suatu sistem dapat diukur melalui tiga komponen utama: kualitas sistem, manfaat yang dihasilkan oleh sistem, dan tingkat kepuasan penggunanya. Jika sebuah sistem informasi memiliki kualitas yang tinggi dan mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya, maka sistem tersebut dianggap berhasil (Guimares et al., 2003). Mereka akan menerima sistem informasi yang digunakan oleh sebuah organisasi jika penggunanya merasa puas (Sekundera, 2006). Peneliti perlu mengetahui hal-hal apa saja yang mendorong penerimaan oleh pengguna akhir untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan e-Rapor di SMK Telekomunikasi Darul Ulum Jombang.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap implementasi sistem informasi adalah model End-User Computing Satisfaction (EUCS). Model ini dikembangkan oleh Doll dan



Torkzadeh pada tahun 1988. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988: 259). Model EUCS mencakup lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap implementasi sistem informasi. Faktor-faktor tersebut meliputi: konten (*Content*), akurasi (*Accuracy*), format (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Faktor-faktor ini dianggap relevan dengan permasalahan yang ada pada sistem informasi E-Rapor.

Evaluasi EUCS terhadap suatu sistem informasi mencakup penilaian menyeluruh terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Selain itu, ukuran kepuasan pengguna (*end user computing satisfaction*) dapat dijadikan indikator untuk menilai keberhasilan desain dan implementasi sistem (Doll & Torkzadeh, 1991: 5). Studi menunjukkan bahwa meskipun model EUCS sudah berusia 20 tahun, model ini tetap relevan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem berbasis web (Xiao & Dasgupta, 2002). EUCS dianggap sebagai salah satu model yang paling efektif untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir dan keberhasilan penerapan sistem informasi. Model ini telah digunakan secara luas dan menunjukkan validitas yang kuat melalui berbagai penelitian (Lowrie, 2014: 1).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis berminat untuk melakukan penelitian **“Implementasi Model Eucs untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Rapor di Smk Telekomunikasi Darul Ulum Jombang”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun dari latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi E-Rapor di SMK Telekomunikasi Darul Ulum Jombang?
- 2) Bagaimana pengaruh hubungan faktor-faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap Kepuasan



Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi E-Rapor di SMK Telekomunikasi Darul Ulum Jombang?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

- 1) Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survei dan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang disebarluaskan kepada para guru di SMK Telekomunikasi Darul Ulum Jombang.
- 2) Kuisisioner disebarakan secara tidak langsung melalui media sosial (WhatsApp) kepada para responden (guru).
- 3) Metode yang digunakan EUCS (*End User Computing Satisfaction*).
- 4) Pengolahan data menggunakan SPSS Versi 3.2.9.
- 5) Sampel yang diambil sebanyak 31 guru.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun dari rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi E-Rapor di SMK Telekomunikasi Darul Ulum Jombang?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh hubungan faktor-faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi E-Rapor di SMK Telekomunikasi Darul Ulum Jombang r?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dan memperluas wawasan bagi pihak akademis. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi peneliti berikutnya dalam penelitian terkait aplikasi E-Rapor.

1.5.2 Secara Praktis

- 1) Pihak Sekolah
Membantu pihak sekolah untuk mengetahui pengaruh penggunaan E-Rapor agar dapat meningkatkan kinerja guru.
- 2) Penulis
Sebagai lahan pembelajaran dalam menganalisis pengaruh sistem informasi terhadap kinerja penggunanya.
- 3) Unipdu
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur akademis yang berguna bagi universitas dan dapat dijadikan referensi untuk studi serupa di masa mendatang.

1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap. Metode yang digunakan dalam setiap tahapan meliputi:

- 1) Observasi
Penelitian ini dilakukan melalui observasi, yakni dengan mengamati secara langsung di lokasi penelitian.



6

2) Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form yang kemudian diisi oleh responden, yaitu guru yang menggunakan layanan E-Rapor.

3) Studi Pustaka

Serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menyusun landasan teori yang diajukan sebagai sumber referensi yang berkaitan dengan penelitian

1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dalam tugas akhir ini disajikan dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini mencakup uraian mengenai latar belakang masalah yang mendasari penelitian, identifikasi, pembatasan, dan rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan penelitian terdahulu dan landasan teori yang menjelaskan aplikasi E-Rapor, analisis, model kepuasan pengguna, SmartPLS, konsep EUCS, model dan hipotesis penelitian.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian yang diterapkan, instrumen yang digunakan, teknik

pengumpulan data, populasi serta sampel penelitian, dan metode analisis data.

BAB 4 PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini mencakup hasil dan pembahasan penelitian, termasuk analisis data menggunakan statistika deskriptif, uji *outer model*, uji *inner model*, serta pengujian hipotesis.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan utama serta rekomendasi yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak terkait berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian.



