

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada beberapa tahun terakhir berbagai layanan non-akademik di perguruan tinggi mulai beralih ke sistem digital. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual seperti pengajuan surat, layanan administrasi kemahasiswaan, pembayaran, hingga pengelolaan kegiatan organisasi kini semakin banyak didukung oleh platform berbasis teknologi. Perubahan tersebut bukan hanya sebagai bentuk transformasi tetapi juga sebagai upaya nyata untuk membuat layanan kampus lebih cepat, teratur, dan mudah digunakan oleh mahasiswa.

Perkembangan ini sejalan dengan meningkatnya penggunaan sistem informasi di perguruan tinggi Indonesia, yang tidak hanya berfokus pada layanan akademik tetapi juga pada Variabel non-akademik untuk memperbaiki alur administrasi dan meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan. Berbagai studi mencatat bahwa penerapan sistem informasi kampus mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pengelolaan layanan, serta memberikan akses informasi yang lebih real-time kepada mahasiswa (Saadah et al., 2024). Selain itu, integrasi sistem juga membuat aktivitas kemahasiswaan berjalan lebih transparan dan efektif, meskipun tetap ada tantangan terkait kepuasan pengguna ketika sistem tidak mampu memenuhi kebutuhan mereka (Abdulghani et al., 2025)(Roshaanaton & Raharja, 2025).

Seiring berkembangnya layanan digital di lingkungan kampus, mahasiswa kini semakin terbiasa memanfaatkan sistem informasi untuk berbagai kebutuhan non-akademik (Raymond Kristian Bili Umbu Ngedo, Kevin Junus Ketti & Arfan Yeheskiel Mauko, 2024). Mereka berharap sistem dapat memberikan pengalaman yang cepat, stabil, mudah dipahami, serta mampu memfasilitasi kebutuhan administratif secara terpadu. Harapan ini muncul karena mahasiswa semakin bergantung pada layanan digital dalam menjalankan aktivitas organisasi dan pengelolaan kegiatan kemahasiswaan. Dengan demikian, keberadaan sistem informasi non-akademik yang dirancang dengan baik menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran aktivitas mahasiswa dan menciptakan layanan yang lebih efektif serta responsif terhadap kebutuhan pengguna. Salah satu stakeholder yang

menggunakan sistem informasi non-akademik yaitu organisasi kemahasiswaan (Ormawa).

Organisasi kemahasiswaan (Ormawa) merupakan wadah bagi mahasiswa untuk mengembangkan minat bakat serta keterampilan sosial dan juga pembentukan karakter dan pengalaman berorganisasi di lingkungan kampus (Shinta Yolanda, Suci Maela Sari, 2024). Ormawa memiliki peran penting dalam mendukung pengembangan soft skills mahasiswa mulai dari kemampuan manajerial, kepemimpinan, hingga kolaborasi (Basri & Dwiningrum, 2020). Aktivitas ormawa yang terus berkembang menuntut adanya sistem pendukung yang mampu memfasilitasi berbagai proses administrasi secara cepat dan transparan. Dengan demikian, sistem non-akademik yang dirancang untuk mendukung aktivitas organisasi mahasiswa memiliki peran strategis dalam menciptakan pengalaman kemahasiswaan yang lebih efisien, terstruktur, dan sesuai kebutuhan pengguna (Aprina Jovanka Sirait, 2020) (Muhammad Fadli, Taruli Marito Silalahi, Winny Sunfriska Limbong, Cyntia & Tarihoran, Waruwu Robertius, 2025). Kebutuhan sistem pendukung ini semakin penting seiring perguruan tinggi berusaha meningkatkan layanan kemahasiswaannya melalui pemanfaatan teknologi digital, termasuk di Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

Universitas Hayam Wuruk Perbanas sebagai salah satu perguruan tinggi swasta turut mendukung kegiatan organisasi mahasiswa dengan menyediakan sistem berbasis web bernama Ormawa Site. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi peminjaman ruangan, pengajuan kegiatan, serta audit organisasi, sehingga proses yang sebelumnya manual dapat dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.

Penerapan Ormawa Site belum sepenuhnya berjalan optimal. Berdasarkan observasi banyak mahasiswa yang mengeluhkan terkait keterlambatan akses pada jam sibuk, tampilan informasi yang dinilai kurang jelas, serta fitur yang dianggap belum mampu mengakomodasi seluruh kebutuhan organisasi. Permasalahan ini penting untuk diperhatikan karena, jika sistem tidak memenuhi kebutuhan mahasiswa maka tujuan utama pengembangan Ormawa Site sebagai sarana peningkatan efektivitas organisasi mahasiswa tidak akan tercapai. Evaluasi secara menyeluruh perlu dilakukan untuk mengetahui Variabel mana yang perlu diperbaiki

dan ditingkatkan.

Dalam konteks sistem informasi kepuasan pengguna berperan sebagai indikator utama keberhasilan implementasi karena mencerminkan sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya (Yuliani & Hapzi Ali, 2024). Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan mereka. Secara konseptual, kepuasan merupakan hasil evaluasi pengguna terhadap kinerja layanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi awal mereka (Trisya et al., 2024). Dalam lingkup perguruan tinggi kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi berhubungan langsung dengan efektivitas penggunaan sistem, tingkat kepercayaan terhadap layanan kampus, serta keterlibatan aktif dalam memanfaatkan sistem tersebut. Dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi, penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa model, antara lain *Technology Acceptance Model (TAM)*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Delone and McLean IS Success Model* hingga metode *PIECES framework*. Masing-masing model memiliki variabel dan indikator yang berbeda untuk mengukur suatu kepuasan pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu telah menerapkan *PIECES Framework* untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi di lingkungan perguruan tinggi. Pada penelitian (Rohmaini et al., 2025), yang melakukan evaluasi pada sistem informasi akademik yang mana menunjukkan bahwa Variabel *Efficiency* dan *Information and Data* menjadi Variabel yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pengguna, karena sistem dinilai mampu mempercepat proses akademik dan menyajikan informasi yang akurat serta mudah diakses. Namun demikian, Variabel *Service* dan *Control and Security* pada sistem perlu ditingkatkan. Selanjutnya, penelitian oleh (Aprianita Kartini, Ahmad Sanmorino, 2024) di STEBIS Indo Global Mandiri menemukan bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap sistem, terutama pada Variabel *Efficiency* dan *Service* yang dinilai mampu mempercepat proses akademik, meskipun Variabel *Economic* masih mendapat penilaian rendah karena keterbatasan efektivitas biaya operasional sistem. Sementara itu, penelitian oleh (Kinanti et al., 2021) di Universitas Negeri Surabaya menunjukkan bahwa Variabel *Performance* dan *Information and Data*

memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan mahasiswa karena sistem mampu menyajikan informasi akademik yang akurat dan mudah diakses, sementara Variabel *Service* juga memperoleh penilaian baik karena dinilai membantu mahasiswa dalam menjalankan aktivitas akademik secara daring.

PIECES Framework memiliki keunggulan dalam menilai sistem informasi secara menyeluruh karena mencakup enam dimensi utama *Performance, Information & Data, Economic, Control & Security, Efficiency*, dan *Service* yang menggambarkan berbagai sudut penting dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi sistem (Nissa & Amin, 2025). Pendekatan PIECES Framework tidak hanya menilai kinerja teknis sistem informasi, tetapi juga memperhitungkan efisiensi biaya, keamanan pengelolaan data, serta kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna untuk memastikan manfaat sistem secara menyeluruh (Rismawati & Arifudin, 2024). Dalam konteks penelitian ini, variabel *Economic* dan *Control & Security* memberikan kontribusi baik dari perspektif pengguna maupun organisasi karena variabel *Economic* menilai efisiensi biaya, pengurangan proses manual, serta pemanfaatan sumber daya yang optimal sedangkan variabel *Control & Security* memastikan pengendalian hak akses, perlindungan data, dan pencegahan penyalahgunaan untuk menjaga keamanan pengguna serta integritas informasi organisasi (Nofaldo et al., 2025). Dengan cakupan penilaian yang luas, PIECES membantu menemukan bagian mana dari sistem yang sudah berjalan baik dan mana yang masih perlu diperbaiki. Selain itu, framework ini cukup fleksibel dan mudah diterapkan pada berbagai jenis sistem informasi, baik di bidang akademik maupun non-akademik, sehingga sangat cocok digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi Ormawa Site sebagai sistem pendukung kegiatan organisasi mahasiswa.

Hasil analisis terhadap beberapa penelitian terdahulu, dapat ditarik kesimpulan bahwa *PIECES Framework* merupakan metode yang efektif dalam mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi. Namun, pola penelitian yang ada masih terbatas pada sistem akademik seperti Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKAT). Belum ada penelitian yang secara khusus mengevaluasi kepuasan terhadap sistem non-akademik, khususnya Ormawa Site yang digunakan untuk mendukung kegiatan

organisasi mahasiswa. Pada penelitian ini ingin mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Ormawa Site. Tingkat kepuasan diperoleh dengan mengevaluasi sistem menggunakan *PIECES Framework*. *PIECES Framework* terdiri dari enam variabel utama, yaitu: *Performance, Information and Data, Economic, Control and Security, Efficiency, serta Service*. Evaluasi dengan enam variabel tersebut, diharapkan mampu menghasilkan Variabel yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Pada penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuisisioner dengan menggunakan beberapa pernyataan yang sesuai dengan *PIECES framework*. Responden yang digunakan adalah mahasiswa aktif Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya yang telah menggunakan Ormawa Site dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan. Hasil dari penelitian ini diharapkan, Ormawa Site mampu meningkatkan kinerja dan efisiensi dari layanan kemahasiswaan.

1.2 Rumusan Masalah

Hasil analisis latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Performance* pada penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Information and Data* pada penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Economic* pada penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Control and Security* pada penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Efficiency* pada penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas?
6. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Service* pada penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas?
7. Rekomendasi perbaikan apa yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas penggunaan Ormawa Site?

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini terdapat Batasan yang digunakan agar penelitian ini dapat lebih fokus serta proses dan hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Adapun Batasan-batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada proses bisnis kegiatan kemahasiswaan dalam Ormawa Site.
2. Responden yang digunakan adalah mahasiswa aktif yang pernah menggunakan Ormawa Site.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *Google Forms* tanpa tatap muka langsung dengan responden.
4. Data dianalisis menggunakan SPSS Statistics versi 29.0.1.0 untuk memastikan hasil pengolahan yang akurat.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka pada penelitian ini dapat dijelaskan tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Performance* dalam penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Information and Data* dalam penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Economic* dalam penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas
4. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Control and Security* dalam penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas
5. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Efficiency* dalam penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas
6. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *Service* dalam penggunaan Ormawa Site UHW Perbanas
7. Memberikan rekomendasi perbaikan secara keseluruhan untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan penggunaan Ormawa Site berdasarkan hasil analisis *PIECES Framework*

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai

berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang evaluasi sistem informasi menggunakan metode *PIECES Framework*. Selain itu, penelitian ini juga menambah pengalaman penulis dalam melakukan penelitian lapangan serta meningkatkan kemampuan analisis terhadap permasalahan nyata yang ada di lingkungan kampus.

2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas, khususnya bagi tim ICT dan pengelola Ormawa Site, dalam mengevaluasi serta meningkatkan kualitas sistem yang digunakan mahasiswa. Rekomendasi yang diberikan diharapkan mampu membantu universitas dalam memperbaiki kekurangan, mempertahankan kelebihan, serta mewujudkan layanan sistem informasi kemahasiswaan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan pengguna.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi maupun dasar bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait evaluasi sistem informasi dengan menggabungkan *PIECES Framework* dengan model pengukuran kepuasan lainnya, agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.