

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI yang digunakan dalam penulisan proposal skripsi ini.

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pada kemajuan teknologi seperti sekarang, masyarakat sudah banyak yang menggunakan teknologi untuk kegiatan sehari-hari. Dalam berbagai bidang juga telah menggunakan teknologi. Teknologi sudah menjadi kebutuhan pokok dalam bagian dari kegiatan manusia. Kehadirannya telah memiliki pengaruh dalam lingkungan masyarakat. Oleh sebab itu, teknologi berperan penting dalam beberapa aspek kehidupan manusia.

Menurut (Arifin, 2015) dikatakan dengan adanya teknologi informasi sangat bermanfaat dalam menyederhanakan kegiatan sehari-hari. Suatu kegiatan bisa dikerjakan dengan efektif dan efisien dengan diterapkannya teknologi informasi. Sampai sekarang ini, penggunaan teknologi informasi sudah cukup besar dilakukan di banyak instansi perusahaan dalam negeri atau perusahaan luar negeri.

Perkembangan teknologi didasari oleh beberapa faktor, beberapa contohnya adalah kemajuan pola pikir dalam bermasyarakat. Dalam melengkapi kebutuhan dalam hal informasi, teknologi dan ilmu pengetahuan dibutuhkan pengembangan aplikasi web untuk terus dapat beraktifitas dan melakukan hal baru. Suatu jaringan yang dapat memudahkan serta mudah diakses oleh siapapun yang memiliki akses disebut web. Salah satu pemanfaatan aplikasi web di bidang pendidikan adalah Sistem Akademik,

sistem ini dirancang untuk keperluan pengelolaan data-data akademik dengan penerapan teknologi komputer baik *hardware* maupun *software* sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat dikelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi. Pembuatan sistem ini bertujuan untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan sehingga perguruan tinggi dapat menyediakan layanan informasi yang lebih baik dan efektif.

Penelitian ini mengambil studi kasus layanan akademik terpadu pada Universitas Negeri Surabaya, berfokus pada *website* sistem informasi akademik terpadu (SIKADU). Responden dalam penelitian ini yaitu mengambil dari kalangan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. Selama ini bidang akademik Universitas Negeri Surabaya telah berusaha sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai pengguna. Tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat kekurangan dalam pelayanan sehingga menghasilkan ketidakpuasan mahasiswa sebagai pengguna. Setelah melakukan pengamatan, ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah pengguna mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan kurang efektif juga fitur yang disediakan terlalu banyak sehingga membuat pengguna merasa kebingungan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pertimbangan terkait pelayanan *website* sistem informasi akademik terpadu agar dapat meningkatkan kualitasnya. Selain *website* di Universitas Negeri Surabaya sendiri masih belum ada penelitian akhir membahas tentang pengukuran kualitas layanan akademik terpadu. Perlu dilakukan pengukuran kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* SIKADU Universitas Negeri Surabaya agar pengukuran kualitas dapat

memberikan pelayanan akademik secara optimal dan pengukuran kepuasan pengguna akan mempengaruhi kinerja pengguna, sehingga personal dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan atau instansi. Kepuasan pengguna merupakan ukuran umum yang banyak digunakan untuk menggambarkan keberhasilan implementasi suatu TIK (Kartika, 2016).

Berdasarkan keluhan dari teman-teman mahasiswa aktif pengguna website sistem informasi akademik terpadu milik Universitas Negeri Surabaya telah ditemukan beberapa permasalahan yang timbul dari sistem, antara lain seperti: server yang sering lumpuh atau tidak dapat diakses saat sibuk. Salah satu contoh yang sering terjadi adalah pada saat pengisian KRS, sehingga mahasiswa membutuhkan waktu lebih untuk pengisian KRS yang menjadikan banyak mahasiswa merasa kecewa, yang menjadikan dari segi waktu tidak efisien dan efektif. Perlu adanya pengembangan dari segi keamanan, aplikasi yang belum support IOS, mahasiswa juga mengeluhkan tentang kompleksnya fitur yang disediakan, yang menjadikan mahasiswa menjadi bingung dan malas. Evaluasi kualitas website SIAKADU yang dilakukan mengambil sudut pandang dari persepsi pengguna agar nantinya pengguna dapat memanfaatkan sistem informasi akademik terpadu secara optimal. Selain dari permasalahan dari keluhan teman-teman mahasiswa aktif pengguna website, diperlukan adanya pengukuran kepuasan pengguna agar Universitas Negeri Surabaya mendapatkan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi dalam peningkatan kepuasan pengguna khususnya dalam website sistem informasi akademik terpadu (SIAKADU).

Dalam penelitian ini mencoba mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan pengguna didasarkan pada indikator kualitas web pada sistem informasi akademik

terpadu milik Universitas Negeri Surabaya. Kualitas web berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna mengakses web tersebut. Pada dasarnya tercapainya kualitas website yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan, karena kualitas website merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna dalam akses sistem informasi akademik terpadu milik Universitas Negeri Surabaya. kualitas website tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan website yang sesuai dengan kriteria agar tercapainya kepuasan bagi pengguna.

Metode yang digunakan dalam evaluasi ini adalah WebQual. Berbagai penelitian telah menggunakan model WebQual untuk mengukur kualitas *website* salah satunya oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen yang telah mengevaluasi kualitas *website* pada forum tentang pertukaran pengetahuan manajemen strategis pada tahun 2003 dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa seluruh pengukuran variabel WebQual terdiri atas tiga yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*). WebQual merupakan salah satu metode yang sesuai untuk mengevaluasi kualitas suatu *website* karena kriteria penilaian yang diberikan meliputi keseluruhan *website*.

Nada dan Wibowo (Kurniawan, 2017), berpendapat WebQual 4.0 adalah untuk mengukur kualitas suatu website dibutuhkan tiga variabel utama penelitian yakni berdasarkan kegunaanya (*usability*), berdasarkan kualitas informasinya (*information quality*), terakhir berdasarkan kualitas interaksinya (*interaction quality*), dan *overall impression*. WebQual adalah sudah ada dan dikembangkan sejak tahun 1998 yang sudah mengalami beberapa pengembangan dalam penyusunan dimensi, hingga pada

versi terbarunya yaitu WebQual 4.0. WebQual juga merupakan salah satu pengukuran kualitas website yang menggunakan persepsi *last user*.

McLean (Rukmiyati, 2016), mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Nielsen (Pawirosumarto, 2016), menegaskan bahwa terdapat beberapa prinsip yang harus dimiliki oleh kegunaan (*usability*) yakni *content, credibility, respon time, navigation, namely, online environment*. Dari banyak bacaan, maka membedakannya menjadi empat dimensi yakni: navigasi (*navigation*), kemudahan pengguna (*ease of use*), waktu respon (*respon time*), dan keamanan (*security*). (Rismayani, 2020) menegaskan WebQual merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas website yang merupakan pengembangan dari ServQual yang sebelumnya telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan, WebQual 4.0 terdapat 3 dimensi utama yaitu: 1. *Usability* adalah kualitas yang berhubungan dengan desain situs. 2. Kualitas Informasi adalah kualitas konten yang terdapat pada situs. 3. Interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan oleh pengguna saat menyelidiki sebuah situs.

Penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0 dari I Ketut Citra Adi Putra, Komang Oka Saputra, Wayan Gede Ariastina (2019). Variabel yang digunakan yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*), Kualitas Antarmuka Pengguna (*User interface Quality*) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Ia percaya evaluasi terhadap kualitas website dengan penambahan Kualitas Antarmuka Pengguna (*User Interface Quality*) untuk menentukan bagaimana

website memiliki daya tarik visual yang menyebabkan pengguna merasa puas terhadap website. Pada penelitian yang dilakukan mencoba menerapkan metode WebQual dengan penambahan dimensi kualitas antarmuka pengguna pada website berbasis sistem informasi.

Berdasarkan informasi yang didapatkan penelitian menggunakan pengukuran faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa aktif pengguna sistem informasi akademik terpadu (SIKADU) dengan metode WebQual 4.0. Dalam penelitian ini, kualitas web diestimasi dengan yang telah diubah dengan menambahkan pengukuran kualitas antarmuka pengguna (*user interface quality*) dengan tiga variabel utama yakni kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Perluasan kualitas antarmuka pengguna dalam pengujian ini adalah untuk mengukur sifat antarmuka *website* yang diidentifikasi dengan daya pikat visual karena pengguna menganggap *website* SIKADU sebagai kolaborasi utama. Berdasarkan penelitian terdahulu ditemukan beberapa korelasi antar variabel dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna. Metode WebQual 4.0 modifikasi ini bertujuan untuk dapat membantu penelitian dalam menganalisa tingkat kualitas *website* dari sisi pengguna.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan website

SIKADU Universitas Negeri Surabaya ditinjau dari metode WebQual 4.0.

2. Faktor paling dominan yang ditinjau dari metode WebQual 4.0.

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Mengenai rumusan masalah yang telah disampaikan, adapun batasan masalah pada penelitian ini:

1. Dalam penelitian ini, kuisisioner yang didistribusikan menggunakan Google Form.
2. Hasil yang didapatkan adalah signifikansi variabel yang dimiliki oleh WebQual 4.0 modifikasi yakni usability, information quality, interaction quality, user interface quality terhadap tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction).

### **1.4 TUJUAN**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Mencari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna website Sistem Informasi Akademik Terpadu Universitas Negeri Surabaya.
2. Mencari faktor yang paling dominan muncul ditinjau dari metode WebQual 4.0 modifikasi.

### **1.5 MANFAAT**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna mahasiswa Universitas Negeri Surabaya.
2. Menjadikan bahan masukan bagi pihak Universitas Negeri Surabaya untuk meningkatkan kualitas Sistem Informasi Akademik Terpadu.
3. Sebagai sumber referensi bagi penelitian yang akan datang dengan penelitian di bidang serupa.

## **1.6 RELEVANSI SI**

Definisi suatu sistem informasi secara teknis adalah satu kesatuan komponen terkait satu sama lain yang mengambil (atau mengumpulkan), memproses, menyimpan, dan juga mendistribusikan informasi yang digunakan sebagai pendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam sebuah organisasi. Selain itu sistem informasi juga bisa membantu manajer dan pekerja dalam melakukan analisis masalah, melakukan visualisasi subjek yang kompleks, dan membuat inovasi produk (Laudon, 2014) pada penelitian ini sistem informasi yang digunakan adalah Sistem informasi akademik terpadu yang membantu proses kegiatan akademik agar dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat.

Sistem informasi akademik terpadu adalah sebuah sistem khusus untuk keperluan pengelolaan data-data Akademik dengan penerapan teknologi komputer baik “*hardware*” maupun “*software*” (Prastowo, 2010).

Sistem secara khusus yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perguruan tinggi yang

menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, dan kualitas SDM yang dihasilkan (Amarusu, 2009). Penilaian subjektif yang baik dari pengguna dapat menentukan kepuasan pengguna yang baik, maka bisa dibilang implementasi SIAKADU berhasil.