

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang kian pesat memberikan manfaat bagi kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi kebutuhan bagi tiap individu, organisasi, pelaku bisnis, pemerintahan dan tentunya pendidikan untuk menunjang aktivitas dan menyelesaikan berbagai permasalahan. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran yang penting untuk menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi, dan memberikan informasi guna meningkatkan kualitas dalam proses pengambilan keputusan (Pratama, Larasati, and Wulansari 2021). Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi tersebut membuat website menjadi bagian dari perguruan tinggi yang tidak akan dapat terpisahkan dalam hal layanan untuk pengguna (Pamungkas and Saifullah 2019).

Pada umumnya perguruan tinggi di Indonesia saat ini sudah mulai menggunakan teknologi informasi dalam pengolahan data dan pelayanan akademiknya. Sebagian besar sudah menggunakan sistem informasi akademik berbasis website agar penanganan datanya dapat dijalankan dengan efektif dan efisien. Tak terkecuali perguruan tinggi UPN “Veteran” Jawa Timur yang membangun sistem informasi akademik berbasis website. Sistem ini sangat mudah digunakan dimanapun dan kapanpun melalui gawai, laptop serta komputer asal terhubung dengan internet, cukup membuka *browser* dan masukkan alamat website <https://siamik.upnjatim.ac.id/> mahasiswa dapat

melakukan login dengan menggunakan NPM. Setelah masuk mahasiswa dapat melihat data KHS, melakukan KRS, melihat IPK, melihat pembayaran SPP, mencetak kartu ujian, dan lain-lain. Sistem ini sangat membantu pekerjaan administrasi dosen dan tenaga pendidikan dalam hal akademik para mahasiswa (Zakyah 2019).

Penerapan layanan berbasis web perlu didukung adanya tingkat kualitas layanan yang baik kepada penggunanya. Selain kualitas produk, kualitas dari layanan yang disediakan juga merupakan hal yang penting untuk meyakinkan para pengguna agar tetap menggunakan layanan yang diberikan. Lebih lanjut, kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting khususnya ketika institusi pendidikan tinggi berhadapan dengan para pengguna yang menuntut atau membutuhkan kesempurnaan dari layanan yang diberikan (Arifin 2018).

Dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada penggunanya diperlukan adanya pengukuran kualitas website sistem informasi akademik UPN “Veteran” Jawa Timur. Sebelumnya pernah dilakukan penelitian pada Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur menggunakan model Webqual oleh Kirana pada tahun 2014 dengan judul “EVALUASI KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA STUDI KASUS SIAMIK UPN “VETERAN” JAWA TIMUR” dengan hasil evaluasi yang dihasilkan yaitu Pada dimensi *Usability* diperoleh nilai rata-rata *loading factor* sebesar 0,634 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas dari dimensi *Usability* adalah cukup baik. Pada dimensi *Information Quality* diperoleh nilai rata-rata *loading factor* sebesar 0,656 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas dari dimensi *Information Quality* adalah cukup baik. Pada dimensi

*Interaction Quality* diperoleh nilai rata-rata *loading factor* sebesar 0,446 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas dari dimensi *Interaction Quality* adalah cukup buruk (Kirana 2014).

Saat ini *website* Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur memiliki versi terbaru dan tampilan yang baru dan sudah digunakan sejak 1 januari 2022. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada *website* Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur yang ditinjau dengan *Webqual* 4.0 yang dimodifikasi dengan menambahkan variabel kualitas antarmuka pengguna yang kemudian dianalisis dengan menggunakan IPA.

Pengukuran kualitas *website* sistem informasi akademik dilakukan dengan menggunakan model *WebQual* 4.0. *WebQual* merupakan salah satu model yang bisa dipakai untuk mengukur dan menganalisa kualitas sebuah website yang dilihat dari persepsi pengguna (Liani, Fikry, and J. Hutajulu 2020).

Untuk memperkuat hasil penelitian, data diproses menggunakan metode IPA untuk mengetahui indikator yang terdapat pada masing masing variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yang memerlukan adanya pengembangan lebih lanjut berdasarkan persepsi aktual dan harapan pengguna akhir. IPA adalah teknik yang sangat berguna untuk mengetahui dan memetakan atribut dari sebuah servis *website* yang membutuhkan peningkatan berdasarkan pada IPA (Arifin and Muhammad Rizal 2022).

Untuk mendapatkan hasil pengukuran yang baik maka, penelitian yang dilakukan menggunakan metode *WebQual* yang merupakan metode atau alat untuk menilai kualitas website menggunakan persepsi pengguna. Secara garis

besar penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Barnes dan Vidgen sebagai pengembang *WebQual* (Arifin 2018).

Beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan metode Webqual 4.0 untuk menilai kualitas sebuah website di bidang akademik (perguruan tinggi) diantaranya dilakukan oleh Arifin pada tahun 2018 dengan judul “Pengukuran kualitas layanan website Universitas Tadulako menggunakan metode WebQual”. Penelitian tersebut menggunakan model *WebQual* 4.0 yang telah dimodifikasi dengan menambahkan variabel kualitas antarmuka pengguna dengan tiga variabel utama *WebQual* 4.0 yang terdiri atas *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan website Universitas Tadulako belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini terbukti dari adanya perbedaan rata-rata antara persepsi aktual dengan harapan ideal mahasiswa terhadap masing-masing dimensi website (Arifin 2018).

Penelitian lain dilakukan oleh Arifin dan Muhammad Rizal pada tahun 2022 dengan judul “WEBSITE QUALITY MEASUREMENT OF DIPAMAKASSAR UNIVERSITY”. Penelitian tersebut menggunakan model *WebQual* 4.0 yang telah dimodifikasi dengan menambahkan variabel user interface quality dengan tiga variabel utama *WebQual* 4.0 yang terdiri atas *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua gap bernilai negatif, dimana persepsi aktual lebih kecil dari harapan siswa. Kesenjangan terkecil terletak pada dimensi kualitas interaksi layanan, yang menunjukkan bahwa layanan website Universitas Dipa Makassar cukup berhasil dalam kualitas interaksi layanan. Kesenjangan terbesar

terletak pada dimensi kualitas informasi yang menunjukkan bahwa layanan website Universitas Dipa Makassar belum memenuhi harapan mahasiswa terutama dari kualitas informasi (Arifin and Muhammad Rizal 2022).

## 1. 2 Perumusan Masalah

Pengukuran kualitas *website* sistem informasi akademik UPN “Veteran” Jawa Timur perlu dilakukan mengingat saat ini *website* sistem informasi akademik UPN “Veteran” Jawa Timur memiliki versi terbaru yang belum diketahui sebaik apa kualitasnya. Oleh karena itu, untuk mengetahui sebaik apa kualitas *website* sistem informasi akademik UPN “Veteran” Jawa Timur, maka rumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada *website* sistem informasi akademik UPN “Veteran” Jawa Timur yang ditinjau dengan menggunakan model *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

## 1. 3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan untuk penelitian ini sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang diteliti adalah Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif S1 UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang berkaitan dengan model *WebQual 4.0* yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) serta kualitas

antarmuka pengguna (*user interface quality*).

#### **1. 4 Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada *website* Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur yang diukur berdasarkan dimensi kualitas *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### **1. 5 Manfaat**

Manfaat yang ingin dicapai setelah penelitian ini adalah :

1. Mendapatkan gambaran mengenai faktor apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada *website* sistem informasi akademik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk pihak manajemen yang mengelola untuk meningkatkan kualitas *website* sistem informasi akademik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Sebagai bahan referensi untuk peneliti yang melakukan penelitian dibidang dan metode yang sama.

#### **1. 6 Relevansi Sistem Informasi**

Menurut (Laudon and Laudon 2010) sistem informasi secara teknis adalah satu kesatuan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Sistem informasi dibagi menjadi dua pendekatan, yaitu *technical approaches* dan *behavioral approaches*. *Technical approaches* merupakan pendekatan yang

menekankan untuk mempelajari sistem informasi serta teknologi fisik dan kemampuan dari sistem. Pendekatan dalam teknik ini meliputi ilmu komputer, ilmu manajemen, dan operasi penelitian. Sedangkan *behavioral approach* merupakan pendekatan yang tidak berhubungan dengan solusi teknis melainkan pada masalah yang muncul pada pengembangan dan pemeliharaan informasi jangka panjang pada sistem. *behavioral approach* berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi dan perilaku pada teknologi informasi



**Gambar 1. 1 Studi Sistem Informasi**

Penelitian ini termasuk kedalam *behavioral approach* karena didalam penelitian ini ingin mengetahui faktor apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada *website* Sistem Informasi Akademik UPN “Veteran” Jawa Timur melalui persepsi pengguna akhir yang ditinjau dengan menggunakan model *Webqual 4.0* yang kemudian dioalah dan dianalisis dengan menggunakan IPA (Arifin, 2018).

### 1. 7 Sistematika Penulisan

Dalam laporan penelitian skripsi ini, pembahasan dibagi menjadi lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang terkait permasalahan yang diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori penunjang yang mendukung dan berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini.

## **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang digunakan dalam melakukan penelitian ini, seperti identifikasi masalah, studi literatur, menentukan populasi dan sampel, mendefinisikan variabel dan indikator penelitian, instrumen penelitian, data penelitian, uji validitas dan reliabilitas, olah dan analisis.

## **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas tentang hasil dari penelitian skripsi yaitu meliputi pembahasan data demografi responden, pembahasan analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, gap analysis, pembahasan *importance performance analysis* (IPA).

## **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang diberikan oleh penulis

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi tentang literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan penelitian.

### **LAMPIRAN**

Pada Bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta yang ada pada lapangan