

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pemanfaatan teknologi informasi di dunia pendidikan adalah suatu keniscayaan. Tantangan di dunia pendidikan adalah membangun masyarakat berpengetahuan (*knowledge based society*). Pendidikan adalah usaha sadar dan sistematis, yang dilakukan orang-orang yang disertai tanggung jawab untuk mempengaruhi peserta didik agar mempunyai sifat dan karakter sesuai dengan cita-cita pendidikan. Oleh karena itu pendidikan diharapkan benar-benar diarahkan untuk menjadikan peserta didik mampu mencapai proses pendewasaan dan kemandirian. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memiliki pengaruh yang sangat besar dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Pendidikan sebagai salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari proses pendewasaan manusia tentu di satu sisi memiliki andil yang besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut, namun disisi lain pendidikan juga perlu memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi agar mampu mencapai tujuannya secara efektif dan efisien (Ali Muhson, 2010).

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan informasi sangat mudah untuk diakses melalui berbagai saluran komunikasi terutama pada institusi akademik dalam berbagai macam cara (Santoso dan Anwar, 2015). Kemajuan teknologi internet kini telah menjadi simbol cara berkomunikasi secara bebas, tanpa dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Didukung berbagai kelebihan dan keunggulan dari internet, antara lain

adalah biaya koneksi internet yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tak terbatas, internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan yang terkait dengan informasi (Nurhayati, 1998).

Peran sistem informasi akademik menjadi bagian penting bagi kelangsungan suatu lembaga pendidikan. Pelayanan akademik yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era globalisasi. Siagian (2014) dalam bukunya yang berjudul *Filsafat Administrasi* mengatakan perlu adanya kesatuan arah (*Unity Of Direction*) artinya bahwa semua kegiatan, semua sumber, semua pemikiran, keahlian, waktu, dan kemampuan ditujukan hanya kepada satu arah yaitu pencapaian tujuan dengan cara yang seefisien dan seefektif mungkin. Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada pengguna.

Penelitian ini mengambil studi kasus layanan akademik pada Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, berfokus pada sistem informasi akademik (SIKAD). Responden dalam penelitian ini yaitu hanya mengambil dari kalangan mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Sejauh ini bidang akademik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya telah berusaha sebaik mungkin untuk melakukan pelayanan kepada mahasiswa sebagai penggunanya. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa selalu saja ada kekurangan dalam pelayanannya sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa sebagai penggunanya. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan ditemukan beberapa permasalahan yang terdapat dalam

pelayanan yang diberikan, salah satunya karena jumlah kunjungan pada SIAKAD UKWMS saat ini belum sesuai dengan jumlah kunjungan yang diharapkan oleh pihak pengelola. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan sistem informasi akademik. Selain itu di Universitas Katolik Widya Mandala sendiri belum pernah ada yang melakukan penelitian tugas akhir tentang pengukuran kualitas layanan akademik. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna (*user satisfaction*) agar dapat memanfaatkan pelayanan akademik secara optimal. Menurut Uchik Triswandari (2011), kepuasan pengguna hanya dapat terbentuk apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan mahasiswa inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas sistem informasi akademik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas sistem informasi akademik dilihat dari Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas suatu *website* akademik adalah *WebQual* 4.0.

Menurut (Slabey dalam Wahidin 2013, dalam Syaifullah 2016), *WebQual* adalah pengukuran berdasarkan *quality function deployment* (QFD). *WebQual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu: *usability*, *information quality*, dan

*services interaction*. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau *user* terhadap kualitas dari *website* tersebut. *WebQual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak BAAK dan Kepala Pusat Data dan Informasi telah ditemukan beberapa permasalahan yang timbul dari sistem, antara lain seperti: *server* yang sering *down* ketika diakses oleh banyak *user*. Sebagai contoh pada saat pengisian KRS, sehingga dalam pengisian KRS harus dilakukan berulang, dari segi waktu menjadi tidak efisien dan efektif, Perlunya pengembangan dari segi keamanan, belum *support* android, hingga perlunya upgrade sistem dan *interface* karena masih menggunakan PHP versi lama, yang mana dirasa kurang inovatif dari segi tampilan. Seddon (1997: 246) mendukung bahwa *system quality* peduli dengan apakah ada bug di dalam sistem, konsistensi antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi, dan terkadang, kualitas dan pemeliharaan kode program. Maka dari itu pentingnya mengukur faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Sistem Informasi Akademik berdasarkan kualitas kinerja suatu sistem. Kualitas sistem terfokus pada interaksi antara pengguna dengan sistem. Indikator yang digunakan mereplikasi dari penelitian J.Iivari (2005) terdiri atas 6 skala pengukuran yakni: fleksibilitas sistem (*system flexibility*), integrasi sistem (*system integration*), waktu respon (*time to respon*), perbaikan kesalahan (*error recovery*), kenyamanan akses (*convinience of access*), dan bahasa (*language*).

Dari informasi diatas, penelitian ini melakukan pengukuran faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Sistem Informasi Akademik dengan metode *webqual 4.0* yang telah dimodifikasi. Modifikasi dilakukan dengan menambahkan variabel *system quality* dari *D&M Model* dilakukan untuk melengkapi tiga variabel utama yang terdapat pada *webqual 4.0* yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Berdasarkan penelitian terdahulu ditemukan adanya korelasi dari kedua model tersebut yaitu sama-sama mengukur kepuasan pengguna, dan variabel yang terdapat di kedua model hampir sama akan tetapi hanya variabel *system quality* yang tidak terdapat di metode *webqual 4.0*.

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan, penulis merumuskan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh *usability* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akademik?
2. Bagaimana pengaruh *information quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akademik?
3. Bagaimana pengaruh *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akademik?
4. Bagaimana pengaruh *system quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akademik?

### 1.3 BATASAN MASALAH

Adapun yang menjadi batasan adalah :

1. Penelitian yang dilakukan yaitu pada SIAKAD (sistem informasi akademik) Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Hasil yang didapat adalah signifikansi variabel yang dimiliki oleh WebQual 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan D&M model yaitu *system quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Pengguna dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

### 1.4 TUJUAN

Tujuan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *usability* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akademik.
2. Untuk mengetahui pengaruh *information quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akademik.
3. Untuk mengetahui pengaruh *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akademik.
4. Untuk mengetahui pengaruh *system quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akademik.

### 1.5 MANFAAT

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada kampus berupa rekomendasi peningkatan kualitas sistem informasi akademik yang dapat digunakan sebagai salah satu pendukung keputusan dalam meningkatkan kualitas sistem informasi akademik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

2. Bagi Penulis.

- a. Bermanfaat guna menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang teknologi dan informasi dan penerapan ilmu yang telah didapat saat dalam perkuliahan.
- b. Menghasilkan laporan yang dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain definisi Sistem Informasi Akademik, *User Satisfaction*, teori WebQual, model Delone & Mclean, dan PLS-SEM.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain menentukan tujuan dan metode penelitian, metode pengumpulan data, model penelitian, variabel dan hipotesis penelitian, operasional konsep, pretest, serta evaluasi model.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memberikan gambaran mengenai pengolahan dan analisis data primer yang berhasil dikumpulkan, sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya. Keterbatasan penelitian juga dijelaskan dalam bab ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.