

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat ini cukup memberikan dampak positif dan memberikan berbagai kemudahan bagi manusia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tersebut telah memberikan pengaruh terhadap dunia pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran Menurut Rosenberg (2001). Sebagian besar aktivitas manusia tidak terlepas dari bantuan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat dilakukan di berbagai bidang, salah satunya yaitu dunia pendidikan pada perguruan tinggi. Implementasi TIK pada perguruan tinggi berupa sistem informasi dapat menjadi faktor kesuksesan dan kemajuan pada perguruan tinggi (Gitajayanti et al., 2021).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang terus berkembang turut memunculkan berbagai inovasi berbasis teknologi informasi salah satunya adalah website. Website memiliki banyak manfaat seperti sebagai sarana promosi, sarana komunikasi, media informasi salah satunya bidang pendidikan. Dengan adanya sistem informasi akan memudahkan perguruan tinggi dalam menghasilkan informasi yang berhubungan dengan kebutuhan dan kepentingan perguruan tinggi serta memberikan kemudahan dalam pengolahan data terkait aktivitas yang berkaitan dengan perguruan tinggi (Aswati et al., 2015). Salah satu website yang ada di lembaga pendidikan Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro adalah website Sistem Kredit Point Mahasiswa. Website Kredit Poin Mahasiswa ini mempermudah untuk menyimpan nilai kredit poin dari

setiap kegiatan yang ditetapkan berdasarkan penilaian atas prestasi dan keaktifan yang telah dicapai seorang mahasiswa. Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro biasa disebut dengan UNU Sunan Giri yang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta berada dibawah naungan Nahdlatul Ulama,yang menggunakan website untuk memberikan layanan yang dapat digunakan sebagai penunjang untuk menghargai dan mendorong mahasiswa agar lebih partisipatif dalam segala kegiatan akademik maupun nonakademik yang dikumpulkan untuk mendapat nilai tambahan serta untuk mengikuti ujian akhir semester dengan point 25. Alamat website yang digunakan UNUGIRI yaitu [spekma.unugiri.ac.id](http://spekma.unugiri.ac.id), keberadaan website ini menjadi sangat penting khususnya bagi mahasiswa, karena selain sebagai aspek layanan, website ini menjadi salah satu faktor penilaian individu mahasiswa yang dilakukan untuk menghargai mahasiswa dengan satuan point yang disesuaikan dengan bidang kegiatan, tingkat dan bobot kegiatan yang dilakukan.

Website SPEKMA UNUGIRI memiliki beberapa fitur layanan seperti menu Total point yang menggambarkan akumulasi total point mahasiswa, menu Tambahkan Data Baru dengan mengisi (nama kegiatan, aspek kegiatan, jenis kegiatan, skala kegiatan, kontribusi, file kegiatan), dan menu Data Detail yang menggambarkan data kegiatan yang sudah dimasukkan



**Gambar 1.1 Website SPEKMA UNUGIRI**

Website adalah sebuah kumpulan halaman web yang terkait dan diakses melalui jaringan internet. Halaman web ini biasanya mengandung teks, gambar, video, dan elemen multimedia lainnya, serta tautan ke halaman web lainnya. Website dapat digunakan untuk berbagai tujuan, seperti untuk tujuan informasi, pendidikan, bisnis, hiburan, atau komunikasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas sebuah website dapat dilihat dari segi layanan yang diberikan kepada pengguna. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi (Setyo dan Rahmawati, 2015). Semakin tinggi kepuasan pengguna maka individual impact atau kinerja individu yang terjadi akan semakin tinggi (Suartha dan Sudiadnyani, 2015).

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara dapat diidentifikasi bahwa masih banyak keluhan dan kendala yang dirasakan pengguna. Keluhan tersebut seperti saat pengguna baru akan mengakses website sering mengalami eror dan menampilkan halaman *not found*, pada saat pengguna login tampilan pada animasinya *cukup lambat kurang reponsif*. Adanya kolom "status" pada menu "Data Detail" yang belum berubah secara otomatis yang mana semestinya kegiatan sudah diterima sistem akan tetapi sistem tidak berganti keterangan pada kolom "status". Masalah lain ditemukan pada *sub menu total poin* cukup membingungkan pengguna, hal tersebut terlihat ketika di *sub menu akumulasi poin hasil akumulasi poin* tidak langsung muncul setelah disubmit. Selain itu, tidak ada konfirmasi atau pemberitahuan yang muncul terkait *kekurangan Point Kredit* yang ditetapkan sehingga pengguna harus menghitung sendiri secara manual.

Berdasarkan paparan tersebut, terdapat beberapa keluhan yang sering ditemukan sebelumnya sehingga dapat disimpulkan bahwa website SPEKMA memiliki kualitas layanan yang belum optimal. Dengan begitu, perlunya melakukan evaluasi untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas sistem. Evaluasi perlu dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan atau kelemahan yang ditemukan dalam website sehingga pengguna merasa puas. Dimana tingkat kepuasan pengguna sangat penting khususnya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan (Rini, 2019). Peneliti akan melakukan evaluasi dengan Menganalisis Indikator Kualitas Website Sistem Kredit Poin Mahasiswa (SPEKMA) UNUGIRI dengan menggunakan model Webqual 4.0. Model ini merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan instrumen. Alasan penggunaan Model Webqual dikarenakan model ini dapat membantu pengelola website menyesuaikan kualitas website sesuai persepsi pengguna website tersebut (Hapsari, & Priyadi, 2017). Model Webqual 4.0 memiliki tujuan untuk mengukur kualitas website menggunakan persepsi pengguna dengan menerapkan tiga dimensi kualitas, yaitu usability, information quality dan service interaction. Menilai dimensi kualitas dari Webqual terhadap suatu website memerlukan pengukuran Importance Performance Analysis (IPA) yang digunakan untuk mengukur dan menilai suatu tingkat kepuasan berdasarkan pada tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance). Webqual dan IPA berkaitan karena IPA akan melakukan analisis dari kesenjangan (gap) dari semua atribut dalam Webqual 4.0 yang cara kerjanya adalah membandingkan kinerja dari apa yang dirasakan sekarang dan apa yang diharapkan (Marlivye M dkk, 2020). Model Webqual dan Importance Performance Analysis IPA

diharapkan dapat menunjukkan indikator yang harus diperbaiki oleh pengembang *website* dan indikator yang telah memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang ini maka skripsi ini memiliki judul “Analisis Kualitas Website Sistem Kredit Point Mahasiswa (SPEKMA) UNUGIRI dengan menggunakan Model Webqual 4.0. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan layanan Website Sistem Kredit Point Mahasiswa (SPEKMA) UNUGIRI dilihat dari kesesuaian antara persepsi dan tingkat kepentingan pengguna website

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas website SPEKMA menggunakan Model Webqual 4.0 ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun Batasan-batasan masalah pada skripsi ini yaitu meliputi:

1. Variabel–variabel yang digunakan adalah *usability, information quality, dan service interaction quality*
2. Responden penelitian ini didasarkan oleh pengguna website kredit poin yang didesain dan dapat diakses pada mobile ataupun desktop menggunakan chrome
3. Indikator kualitas website yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui indikator-

indikator kualitas yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan serta ditinjau dari Model Webqual 4.0

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang ingin dicapai antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui indikator-indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya oleh Website Sistem Kredit Poin Mahasiswa (SPEKMA)
2. Sebagai bahan evaluasi bagi Bidang Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Unugiri Bojonegoro dalam pengembangan serta meningkatkan Website Sistem Kredit Point Mahasiswa (SPEKMA)
3. Menjadi referensi bagi peneliti kedepan yang akan melakukan penelitian selanjutnya berkaitan dengan masalah yang sejenis.

### **1.6 Relevansi SI**

Menurut (Yuhefizar, 2016) menyatakan “Website adalah keseluruhan halaman- halaman web yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung informasi. Sedangkan Menurut Sebok dan Vermat (2018 : 70) website adalah kumpulan halaman yang saling terhubung yang di dalamnya terdapat beberapa item seperti dokumen dan gambar yang tersimpan di dalam web server. Dokumen itu bisa terdiri dari beberapa halaman. Tiap-tiap halamannya memberi informasi atau interaksi yang beraneka ragam. Informasi atau interaksi yang beraneka ragam. Informasi dan interaksi itu bisa berupa tulisan, gambar atau bahkan dapat ditampilkan dalam bentuk video, animasi, suara, dan lain-lain. WebQual merupakan metode atau teknik yang sering dipakai untuk mengukur kualitas layanan website berdasarkan persepsi pengguna (Irawan, 2012). Metode webqual

merupakan hasil pengembangan dari ServQual, yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa. WebQual terdiri dari tiga dimensi yaitu; (1) Kualitas Informasi merupakan kemampuan sebuah sistem atau website dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan informasi kepada pengguna, seperti informasi yang akurat, informasi yang mudah dipahami pengguna, penyajian yang lengkap, relevansi, dan keamanan informasi (DeLone & McLean, 2003). (2) Kualitas interaksi pelayanan dapat dikatakan sebagai tingkat kepercayaan pengguna terhadap suatu website berdasarkan pengalamannya menggunakan website tersebut. (3) Usability merupakan kualitas kemampuan sebuah sistem untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam laporan penelitian skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

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

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dibahas beberapa teori dasar untuk menunjang penyelesaian penelitian ini, antara lain: Website, Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri, Metode Webqual 4.0, IPA (Importance Performance Analysis), Kualitas Layanan, Data Primer, Data Sekunder, Populasi dan Sampel, Teknik Sampling, Skala Likert dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam penelitian antara lain alur penelitian, studi literatur dan studi observasi, identifikasi masalah, menyusun model konseptual, menentukan populasi dan sampel, menyusun instrumen pertanyaan, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

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

Bab ini membahas mengenai analisis dan pengolahan data yang berhasil dikumpulkan sehingga dapat memperoleh 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.

### **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