

BAB I

PENDAHULUAN

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

1.1 Latar Belakang

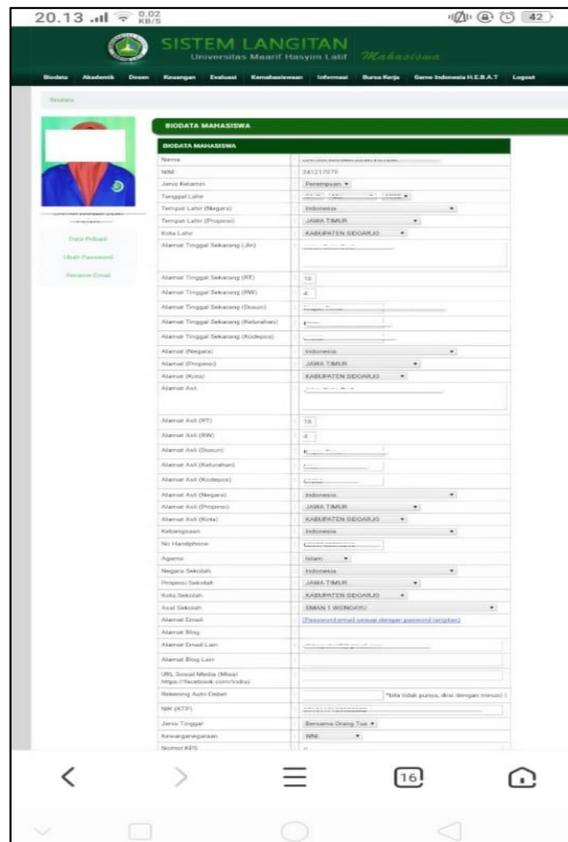
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat memberikan manfaat bagi kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku bisnis, dunia pendidikan, dan pemerintahan untuk menunjang aktivitas dan menyelesaikan permasalahan. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran yang strategis untuk menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi, dan memberikan informasi guna meningkatkan kualitas dalam proses pengambilan keputusan (Santosa, 2013). Teknologi informasi mencakup teknologi komputer (*computing technology*) dan teknologi jaringan digunakan untuk menyebarkan dan memproses informasi yang bersifat finansial atau non finansial (Bodnar & Hopwood, 2006). Teknologi informasi terkhusus teknologi komputer sangat berpotensi untuk memperbaiki performa individu dan organisasi, karena itu banyak pengambil keputusan menginvestasikan dana untuk teknologi informasi. Tetapi harus disadari bahwa investasi di bidang teknologi informasi membutuhkan dana yang cukup besar (Diana Bakti et al., 2010).

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi juga berpengaruh dalam bidang pendidikan khususnya perguruan tinggi. Menurut Rosenberg (2000) dengan berkembangnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ada beberapa pergeseran dalam proses pembelajaran yaitu; (1) Dari ruang kelas ke dimana dan

kapan saja; (2) Dari kertas ke “*online*” atau saluran; (3) Dari fasilitas fisik ke fasilitas jaringan kerja. Oleh karenanya diperlukan pengetahuan secara meluas bagi *stakeholder* dunia pendidikan untuk memastikan penggunaan teknologi baru yang efektif (Mayes et al., 2015). Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi, memudahkan perguruan tinggi menyebarkan informasi dan pengolahan data, terutama saat pandemi Covid-19. Sesuai dengan surat edaran Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) yaitu Surat Edaran Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Belajar Dari Rumah Dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19 yang digunakan untuk memperkuat Surat Edaran Mendikbud Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Dalam Masa Darurat *Coronavirus Disease* (Covid-19). Tujuan dari pelaksanaan Belajar Dari Rumah (BDR) yaitu; (1) memastikan pemenuhan hak peserta didik untuk mendapatkan layanan Pendidikan selama darurat Covid-19; (2) melindungi warga satuan Pendidikan dari dampak buruk Covid-19; (3) mencegah penyebaran dan penularan Covid-19 di satuan pendidikan; (4) memastikan pemenuhan dukungan psikologis bagi pendidik, peserta didik dan orang tua (*Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan » Republik Indonesia, n.d.*).

Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga penyedia jasa pendidikan diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan mampu menciptakan kepuasan serta loyalitas bagi pengguna jasanya untuk kemajuan perguruan tinggi tersebut. Pemanfaatan dari teknologi informasi bagi perguruan tinggi dapat dilakukan melalui penerapan sistem informasi akademik yang dapat menjadi faktor kesuksesan dan kemajuan dari perguruan tinggi tersebut (Aswati et al., 2015). Sistem informasi akademik bertujuan untuk berbagi informasi dan mengelola

administrasi. Berdasar hal tersebut, Universitas Maarif Hasyim Latif (Umaha) membangun Sistem Langitan. Sistem Langitan merupakan sistem informasi akademik yang berbasis *website* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja asalkan tersambung dengan koneksi internet. Dengan adanya sistem informasi akademik mahasiswa dapat mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan.



Gambar 1. 1 Menu Biodata SIM Umaha

Sistem langitan digunakan oleh mahasiswa aktif Universitas Maarif Hasyim Latif (Umaha). Terdapat 9 *menu* pada Sistem Langitan yaitu *menu* Biodata, Akademik, Dosen, Keuangan, Evaluasi, Kemahasiswaan, Informasi, Bursa Kerja, dan *Game* Indonesia H.E.B.A.T. Pada *menu* biodata terdapat informasi biodata mahasiswa. Pada *menu* akademik terdapat fitur untuk mengisi KRS (Kartu Rencana

Studi), melihat KHS (Kartu Hasil Studi) dan transkrip nilai. Pada *menu* dosen terdapat informasi tentang dosen wali namun ketika diklik tidak memunculkan informasi apapun. Pada *menu* keuangan terdapat informasi tagihan UKT (Uang Kuliah Tunggal) dan tagihan lainnya. Pada *menu* evaluasi terdapat kuesioner mengenai layanan kampus. Pada *menu* kemahasiswaan terdapat informasi organisasi internal kampus yang diikuti oleh mahasiswa. Pada *menu* informasi tidak memunculkan informasi apapun ketika di klik. Pada *menu* bursa kerja tidak memunculkan informasi apapun ketika di klik. Pada *menu* game Indonesia H.E.B.A.T terdapat beberapa game yang dapat dimainkan oleh mahasiswa (*Sistem Langitan - Universitas Maarif Hasyim Latif*, n.d.).

Suatu sistem yang baik adalah sistem yang dievaluasi terutama berdasarkan kepuasan pengguna akhir. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang *user satisfaction* (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan *website* tersebut secara optimal (Qotrun & Wibowo, 2015). Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan kualitas *website* dilihat dari *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) . Dalam mengevaluasi kualitas *website*, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan yaitu *EtailQ*, *WebQual* 4.0, *SiteQual*, dan *NetQual* (Bressolles & Nantel, 2008). Penelitian ini menggunakan metode *Webqual* 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes & Vidgen (2003). Hal ini didasari oleh alasan bahwa skala pengukuran dalam *Webqual* 4.0 telah tervalidasi untuk mengukur kualitas layanan *website* sehingga *Webqual* 4.0 menjadi satu metode yang paling banyak diterima dan diaplikasikan oleh beberapa

peneliti (Barnes & Vidgen, 2005). *WebQual* 4.0 merupakan ekstensi dari versi *Webqual* sebelumnya, *Webqual* 4.0 pada dasarnya digunakan untuk mengukur kualitas *website* komersial. Namun dalam perkembangannya, *WebQual* 4.0 juga telah digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada berbagai jenis *website* sebagaimana dilakukan oleh (Park et al., 2011), (Medyawati & Mabruhi, 2013), (Elangovan, 2013), (Hasanov & Khalid, 2015), (Sastika, 2016), dan (Syaifullah & Soemantri, 2016).

Menurut Barnes & Vidgen (2002) kualitas *website* mempunyai tiga komponen tolak ukur yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) yang ketiga komponen tersebut merupakan bagian dari komponen yang ada pada metode *Webqual*. Dalam pengembangannya metode *Webqual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*”. Metode *Webqual* telah mengalami beberapa kali perkembangan, hingga saat ini telah mencapai versi 4.0 (Barnes & Vidgen, 2002). Metode ini sudah banyak digunakan oleh peneliti untuk mengetahui kualitas layanan sebuah *website* (Irawan, 2012). Selain itu mengapa *Webqual* lebih dipilih dikarenakan *Webqual* memang lebih fokus pada kualitas *website*. Untuk mengidentifikasi secara lebih spesifik indikator-indikator yang sudah maupun belum memenuhi harapan para penggunanya digunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang akan mengidentifikasi faktor-faktor ataupun atribut penting yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan para penggunanya dilihat berdasarkan persepsi dan harapan pengguna terhadap *website* tersebut.

Importance Performance Analysis Metode (IPA) pertama kali dikenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1997 sebagai sebuah teknik analisis deskriptif. Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang harus ditingkatkan kinerjanya untuk memenuhi kepuasan pengguna pada sebuah organisasi atau perusahaan. IPA memiliki fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisinya saat ini belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat persepsi (*performance*) dan tingkat kepuasan/kepentingan (*importance*) dalam grafik dua dimensi (Rahmaini, 2018). Penggunaan metode IPA sendiri terus berkembang seiring berkembangnya zaman. Awalnya metode ini hanya digunakan dalam bidang pemasaran, namun sekarang metode ini telah digunakan diberbagai bidang seperti instansi pemerintahan, sekolah hingga pariwisata (Baiti et al., 2017).

IPA dapat memberikan gambaran kepada perguruan tinggi mengenai kualitas *website* mereka dengan melihat kuadran hasil analisis IPA berdasarkan indikator-indikator yang ada pada *Webqual 4.0*. Hal ini didukung oleh pendapat yang mengatakan bahwa IPA memiliki kelebihan dibandingkan dengan metode lainnya, karena dapat menunjukkan atribut-atribut yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pengguna (Anggraini et al., 2015). Selain itu IPA dapat digunakan untuk mengatur atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya, yang nantinya akan berguna dalam melakukan pengembangan sebuah *website* (Anggraini et al., 2015).

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini mengambil judul Analisis Kualitas *Website* Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus : Universitas Maarif Hasyim Latif).

1.2 Perumusan Masalah

Analisis kualitas *website* merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan. Dimana hal ini juga didasari oleh pengelolaan *website* Sistem Informasi Akademik Umaha. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas *website* adalah model yang dikembangkan oleh Barnes & Vidgen (2002). Disisi lain, peneliti tersebut mendorong adanya penerapan model tersebut pada lingkungan yang berbeda untuk mendukung generalisasi. Dengan demikian rumusan masalah pada penelitian skripsi ini adalah bagaimana kualitas *website* Sistem Akademik Universitas Maarif Hasyim Latif berdasarkan kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu meliputi :

- 1.1. Sistem informasi yang diteliti adalah Sistem Akademik Universitas Maarif Hasyim Latif (Umaha).
- 1.2. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif S1, D3, dan D4 angkatan 2017 sampai angkatan 2020 di Universitas Maarif Hasyim Latif (Umaha).
- 1.3. Variabel – variabel yang digunakan adalah variabel yang berkaitan dengan *Webqual* 4.0.

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas *website* Sistem Akademik dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* sehingga bisa digunakan oleh pihak Universitas Maarif Hasyim Latif dalam mengembangkan sistem kedepannya.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

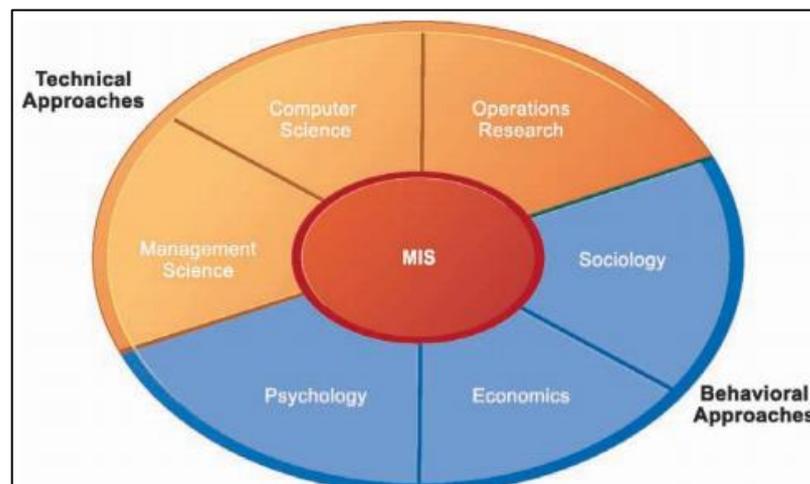
1. 1 Mengetahui apa saja yang menjadi pengaruh kepuasan kualitas *website* Sistem Akademik Universitas Maarif Hasyim Latif.
1. 2 Menjadi bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola untuk meningkatkan kualitas *website* Sistem Akademik.
1. 3 Sebagai bahan referensi untuk peneliti yang melakukan penelitian di bidang dan metode yang sama.

1.6 Relevansi SI

Sistem informasi adalah data yang dikumpulkan, dikelompokkan dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi suatu informasi yang berharga bagi yang menerimanya (Muhyuzir, 2001). Sedangkan menurut Laudon &Laudon (2014) Suatu sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai 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. Ada pendekatan 6

teknik seperti 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. *behavioural approach* berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi dan perilaku pada teknologi informasi.

Penelitian ini termasuk kedalam *behavioral approach* karena didalam penelitian ini ingin mengetahui kualitas website Sistem Langitan Universitas Maarif Hasyim Latif pada pengguna akhir.



Gambar 1. 2. Studi Tentang Sistem Informasi

1.7 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Sistem Informasi Akademik, *Website*, *Website Akademik*, *Webqual*, *Importance Perfomance Analysis*, Penelitian Terdahulu dan Universitas Maarif Hasyim Latif, Sistem Langitan Umaha, Data Primer dan Data Sekunder.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, studi literatur, studi lapangan, identifikasi masalah, penyusunan model konseptual, penyusunan hipotesis penelitian, definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen pertanyaan, serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBHASAN

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

BAB V PENUTUP

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

LAMPIRAN

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