

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan kajian, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan, relevansi dalam bidang Sistem Informasi, serta sistematika penyusunan yang menjadi struktur dalam penulisan skripsi ini.

1.1 Latar Belakang

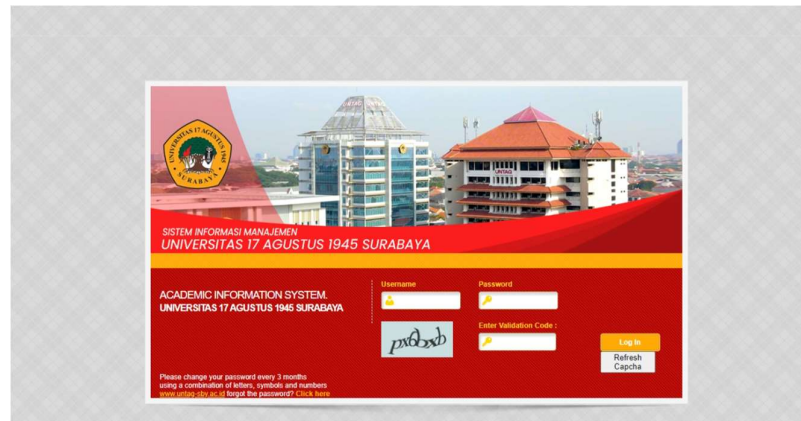
Teknologi informasi kini memegang peran sentral dalam kehidupan modern dan membawa transformasi signifikan di berbagai sektor, khususnya dunia pendidikan. Salah satu manifestasi utama dari inovasi ini adalah penerapan sistem informasi akademik berbasis web, yang dirancang untuk memfasilitasi pengelolaan data akademik secara lebih efektif dan terstruktur. Sistem ini tidak hanya mempermudah akses informasi bagi mahasiswa dan dosen, tetapi juga meningkatkan interaksi antara pengguna dan sistem [1]. Pemanfaatan teknologi informasi, khususnya internet, telah menjadi fundamental bagi operasional organisasi modern, di mana sebagian besar aktivitas bisnis kini dapat dijalankan secara digital. Adopsi teknologi ini secara signifikan menyederhanakan proses manajerial dan administratif, yang memungkinkan pengawasan kegiatan organisasi menjadi lebih efektif dan terukur. Teknologi telah bertransformasi dalam berbagai bidang dan telah menjadi kebutuhan pokok dalam aktivitas manusia. Internet telah menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia dalam era digital ini, mendukung berbagai aktivitas sehari-hari dan mempercepat pertumbuhan ekonomi serta inovasi. Pada kemajuan teknologi seperti sekarang yang sangat cepat telah beralih menggunakan teknologi untuk kegiatan sehari-hari manusia. Pesatnya perkembangan teknologi informasi turut membentuk perubahan dalam pola hidup serta cara berpikir masyarakat. Salah satu wujud nyata dari perubahan tersebut dapat dilihat pada penerapan teknologi informasi di lingkungan perguruan tinggi, khususnya dalam mendukung kegiatan pendidikan.

Perkembangan teknologi website telah mengalami transformasi yang signifikan sejak kemunculannya, yang dimulai dari halaman statis sederhana hingga aplikasi web yang kompleks dan interaktif. *Website* memiliki peranan

penting disegala bidang, baik itu lembaga instansi pemerintah maupun swasta [2]. Kualitas sebuah website ditentukan oleh beberapa faktor krusial, seperti intuitivitas navigasi, desain antarmuka yang berorientasi pada pengguna (*user-friendly*), kecepatan akses atau waktu muat, serta mutu dan kelengkapan konten informasi yang ditawarkan. Peningkatan teknologi web memberikan solusi potensial untuk masalah tersebut. Pengguna dapat mengakses informasi akademik kapan saja dan di mana saja melalui perangkat yang terhubung ke internet. Namun, peningkatan kualitas sistem informasi berbasis web harus tetap menjadi prioritas untuk memastikan kepuasan pengguna. Distribusi informasi dan data tidak lagi mengenal batas waktu, tempat, wilayah, atau negara. Semua dapat diakses secara online tanpa hambatan dan dapat dilakukan oleh siapa saja yang terhubung ke internet [3]. Pada awalnya, website dirancang hanya untuk menyajikan informasi secara statis, namun seiring dengan kemajuan teknologi, website kini dapat berfungsi sebagai platform interaktif yang mendukung berbagai aplikasi, termasuk sistem manajemen pembelajaran berbasis web (LMS) dan media pembelajaran yang inovatif [4].

Dalam konteks institusi pendidikan, Sistem Informasi Akademik berfungsi sebagai instrumen vital untuk mengelola data dan informasi. Pemanfaatan kemajuan teknologi pada sistem ini terbukti menjadi solusi efektif untuk optimalisasi efisiensi dan peningkatan akurasi data akademik, yang pada akhirnya memberikan manfaat bagi institusi, mahasiswa, serta staf pengajar[5]. Sistem informasi akademik berbasis web merupakan salah satu inovasi penting dalam dunia pendidikan yang bertujuan untuk mengelola, menyajikan dan menawarkan kemudahan penggunaan data akademik secara efisien dimana merupakan komponen penting yang mendukung pengelolaan data akademik secara efisien. Dengan adanya sistem informasi akademik, perguruan tinggi dapat mengelola berbagai informasi terkait mahasiswa, dosen, kurikulum, dan kegiatan akademik lainnya dengan lebih terstruktur dan sistematis [6]. Dengan kemajuan teknologi informasi, sistem ini memungkinkan pengelolaan data akademik yang lebih baik, termasuk pengelolaan data mahasiswa, dosen, kurikulum, dan kegiatan akademik lainnya [7]. Dengan sistem yang terkomputerisasi, institusi dapat mengelola data akademik dengan lebih efisien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas

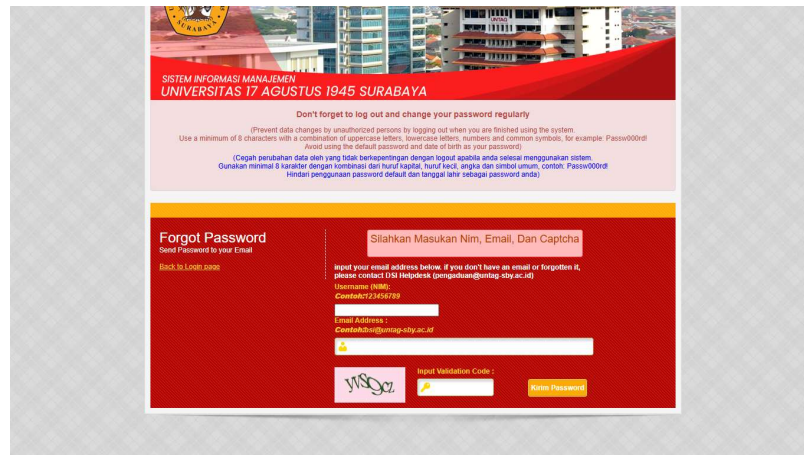
layanan pendidikan [8]. Penggunaan website dalam sistem informasi akademik meningkatkan aksesibilitas informasi sekaligus mempercepat proses pengolahan data yang sebelumnya dikerjakan secara manual. Sama halnya dengan Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) yang diterapkan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (Untag).



Gambar 1.1 Dashboard SIAMIK Untag

Halaman depan Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) Untag dapat dilihat pada Gambar 1.1. Mahasiswa dapat mengakses halaman ini dengan melalui proses login, dimana mereka harus memasukkan Nomor Pokok Mahasiswa (NPM), kata sandi, dan kode validasi.

Pada halaman awal Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) Untag terdapat enam menu utama, yaitu menu perkuliahan, laporan, yudisium, portal mahasiswa, dan pengaturan. Menu pengaturan mencakup informasi masuk, ganti jurusan, dan keluar SIAMIK. Menu portal menyediakan berbagai informasi mahasiswa, pesan, tata cara pemakaian, dan biodata mahasiswa. Menu perkuliahan terdiri dari dua sub-menu utama, yaitu perkuliahan dan perkuliahan (mhs). Menu perkuliahan mencakup berbagai sub-menu yang berisi kegiatan akademik dan kurikulum, sedangkan menu perkuliahan (mhs) memuat informasi seperti KRS (Kartu Rencana Studi), jadwal kuliah, praktikum, absensi, skripsi, kuesioner, dan formulir yudisium.



Gambar 1.2 *Forgot Password* SIAMIK Untag

Halaman *Forgot Password* pada dashboard SIAMIK (Sistem Informasi Akademik) Universitas 17 Agustus 1945 (Untag) Surabaya merupakan fitur penting yang disediakan untuk memfasilitasi pengguna mahasiswa dalam melakukan pemulihan akun ketika mengalami masalah lupa kata sandi.

Salah satu langkah penting dalam menjaga kualitas sistem informasi adalah melakukan evaluasi berkala terhadap sistem yang ada. Skripsi ini menunjukkan bahwa evaluasi kualitas sistem informasi akademik dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah yang ada dan memberikan masukan untuk perbaikan [9]. pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) yang ada di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (Untag) dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Metode ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Untuk menjaga kualitas sistem informasi akademik, penerapan metode WebQual menjadi salah satu pendekatan yang efektif.

WebQual merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas sebuah situs web berdasarkan penilaian dari sisi pengguna. Versi WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen mengadaptasi prinsip *Quality Function Deployment* (QFD) dan mencakup tiga dimensi utama, yaitu *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (mutu informasi), serta *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Dimensi *usability* menitikberatkan pada persepsi pengguna terhadap kemudahan akses, tampilan, serta kenyamanan dalam menjelajahi situs web [10]. Indikator yang termasuk dalam

dimensi *usability* meliputi penampilan (*appearance*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), navigasi (*navigation*), dan kinerja (*performance*). Indikator dalam dimensi *quality of information* mencakup keakuratan, format, relevansi, dan ketepatan waktu penyampaian informasi. Di sisi lain, *service interaction quality* merujuk pada mutu pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan situs web, baik dalam aspek layanan maupun responsivitas sistem. Sementara itu, *information quality* menggambarkan sejauh mana informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Dimensi ini mencerminkan elemen empati dan kepercayaan, yang tercermin melalui indikator seperti kejelasan proses transaksi, keamanan dalam pengiriman informasi dan produk, serta adanya sentuhan personal dan komunikasi aktif antara pengguna dengan pengelola situs [10]. Menurut [11] WebQual 4.0 dapat mengidentifikasi fitur-fitur yang perlu diperbaiki terkait kualitas dan persepsi pengguna berdasarkan tingkat harapan ideal yang dirasakan oleh pengguna. Menurut Warjiyono [3], WebQual 4.0 dimanfaatkan sebagai alat untuk mengevaluasi kualitas suatu situs web serta mengidentifikasi elemen-elemen yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna akhir. Dalam penerapannya, berbagai pendekatan digunakan guna menilai faktor-faktor yang berperan dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan. Variabel utama yang dianalisis meliputi *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Berdasarkan temuan dari penelitian sebelumnya yang menggunakan pendekatan WebQual 4.0, disimpulkan bahwa terdapat kebutuhan untuk melakukan penyempurnaan, khususnya pada aspek kualitas layanan yang dinilai masih memerlukan pengembangan lebih lanjut..

Dalam skripsi ini, mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan indikator kualitas web pada Sistem informasi akademik. Kualitas website berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. kepuasan dapat ditentukan oleh sejauh mana kinerja layanan memenuhi harapan pengguna. Pada dasarnya, tercapainya kualitas *website* yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pengguna.

Mengingat peran vital sistem informasi akademik dalam mendukung proses belajar-mengajar di perguruan tinggi, maka evaluasi terhadap kualitasnya menjadi

sebuah keharusan. Dalam konteks ini, model WebQual 4.0 dipilih sebagai kerangka analisis yang relevan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara sistematis terhadap sistem yang ada. Melalui pendekatan ini, lembaga pendidikan memiliki kemampuan untuk mengenali aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan, sekaligus merumuskan langkah-langkah strategis guna memperbaiki pengalaman pengguna. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap kepuasan pengguna akhir menjadi langkah yang krusial dalam menilai sejauh mana kualitas sistem informasi berjalan efektif dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya.

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang ini maka tugas akhir ini memiliki judul Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap *Website* Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Kasus: *Website* Sistem Informasi Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan utama dalam penelitian ini difokuskan pada pengukuran kepuasan pengguna terhadap *website* SIAMIK dengan menggunakan Webqual 4.0.

1.3 Batasan Masalah

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

1. Hasil yang didapatkan adalah difokuskan pada signifikansi variabel yang dimiliki oleh WebQual 4.0 yakni *Usability, Information quality, Interaction Quality*, terhadap tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Responden dalam skripsi ini adalah mahasiswa aktif S1 tahun 2025 yang bisa akses website SIAMIK di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (Untag).

1.4 Tujuan Penelitian

Mengenai rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap website SIAMIK dengan menggunakan webqual 4.0.

1.5 Manfaat Penelitian

Mengacu pada tujuan yang telah dirumuskan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dari hasil skripsi sehingga dapat membantu pihak Biro Administrasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dalam mengembangkan *website* SIAMIK.
2. Menjadikan skripsi ini sebagai referensi selanjutnya pada bidang yang sama yaitu pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna menggunakan *webqual 4.0*

1.6 Relevansi SI

Secara umum, sistem informasi dapat dipahami sebagai suatu rangkaian komponen yang saling terintegrasi, yang berfungsi untuk menghimpun, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan serta pengendalian dalam lingkungan organisasi. Lebih jauh, sistem ini juga berperan dalam membantu manajer maupun staf operasional dalam mengidentifikasi permasalahan, memvisualisasikan isu-isu kompleks, serta mendorong lahirnya inovasi dalam pengembangan produk atau layanan.

Skripsi ini mengacu pada sistem informasi akademik, yakni suatu platform yang dirancang untuk mendukung pengelolaan berbagai aktivitas akademik secara terintegrasi, sehingga dapat memberikan manfaat optimal melalui penyajian dalam bentuk *website* yang fungsional dan informatif. Menurut [12] sistem informasi akademik memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan informasi akademik.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan skripsi yang akan dibuat pada skripsi ini adalah dengan susunan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I pada laporan ini mendefinisikan pendahuluan dari skripsi ini, yang berisi dan membahas mengenai latar belakang terkait

permasalahan yang akan diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II pada laporan ini mendefinisikan tinjauan pustaka dari skripsi ini, yang berisi dan membahas mengenai dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan skripsi terdahulu yang dijadikan acuan referensi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III pada laporan ini mendefinisikan metodologi dari skripsi ini, yang berisi dan membahas mengenai penjelasan metode maupun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan pada skripsi ini yang kemudian dilakukan eksekusi pada bagian selanjutnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang hasil dari penelitian skripsi yaitu meliputi pembahasan data demografi responden, pembahasan analisis deskriptif, pembahasan analisis inferensial, pengujian hipotesis penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

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

DAFTAR PUSTAKA

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