

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dunia berubah dengan sangat cepat, baik dalam hal kemajuan teknologi (produk, layanan, dan proses) maupun kehidupan sosial-ekonomi. Menuntut penerapan langkah-langkah berwawasan ke depan dalam kebijakan dan strategi pendidikan tinggi untuk dapat bertahan di dunia saat ini. Kemajuan teknologi telah menghasilkan berbagai kegiatan bisnis berbasis teknologi termasuk pemerintahan elektronik, Pendidikan elektronik, pengobatan elektronik, perdagangan elektronik dan kegiatan bisnis yang lain. [1].

Teknologi memainkan peran penting dalam mencapai tujuan bisnis dan menyediakan informasi penting. Sejak tahun 2000, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong pembangunan ke depan teknologi semakin cepat setiap tahunnya [2].

Pencapaian universitas sukses berasal dari kombinasi faktor internal dan eksternal, bukan hanya satu [3]. Secara internal, ini melibatkan dosen berkualitas, fasilitas yang mendukung, mahasiswa yang aktif dan berpotensi, serta layanan universitas yang memuaskan, di antara faktor-faktor lain [4]. Di sisi lain, faktor eksternal meliputi interaksi dengan masyarakat, pemerintah, dan universitas lain. Mengingat semua faktor ini, sebuah universitas harus memiliki strategi untuk dapat bertahan dan berkembang. Mutu juga menjadi tolok ukur kesuksesan dan kemajuan universitas, yang didefinisikan sebagai standar keunggulan [5]. Pemerintah melalui Keputusan Mendiknas 232/U/2000 memberikan keleluasaan kepada perguruan tinggi untuk mengembangkan kurikulum berbasis kompetensi. Peningkatan mutu yang dihasilkan dari langkah ini adalah syarat mutlak untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki daya saing dalam skala global. Oleh karena itu, peningkatan mutu harus menjadi prioritas utama di setiap lembaga pendidikan [6]. Lembaga pendidikan saat ini semakin menunjukkan daya saing yang tinggi, yang tercermin dari peningkatan kualitas dalam pengajaran, penelitian, penyediaan fasilitas, serta sumber daya manusia yang memiliki potensi untuk menjalin hubungan baik, baik secara internal maupun eksternal.

Penggunaan sistem informasi dalam berbagai aktivitas internal universitas turut berperan sebagai faktor penting dalam mencapai keberhasilan dan kemajuan institusi. Berbagai hal dapat dilakukan melalui sistem informasi, salah satunya merupakan sebuah sistem informasi akademis. Kehadiran sistem informasi akademik memungkinkan universitas untuk menyajikan informasi akademik mahasiswa secara lebih efisien serta mendukung kelancaran seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan data akademik. Pemanfaatan sistem informasi akan memperluas dan memastikan ketersediaan informasi secara cepat dan akurat. Dari sisi konsumen, informasi yang tidak juga akurat akan menurunkan kualitas layanan, sehingga penggunaan sistem informasi yang efektif menjadi krusial [7]. Saat ini, sistem informasi akademis sudah banyak berkembang dengan berbagai format, termasuk yang dapat diakses melalui internet. Penggunaan sistem informasi akademik memberikan berbagai keuntungan, seperti mempermudah proses penerimaan mahasiswa tahun pertama, manajemen data pembelajaran, perkuliahan, manajemen pengelolaan, hingga mendukung pengembangan prinsip-prinsip kerja bagi tenaga pengajar dan staf secara pengelolaan yang lebih baik.[8].

Sebagai perguruan tinggi negeri dengan 61 program studi S1, Universitas Negeri Surabaya (UNESA) sangat memerlukan teknologi informasi demi menunjang aktivitasnya. Banyak proses telah bertransformasi dari manual ke digital, terutama sejak COVID-19 mendorong seluruh kegiatan belajar menjadi daring dan membutuhkan peran krusial teknologi informasi. Sebuah sistem informasi dinilai berhasil jika menghasilkan informasi yang valid dari data nyata dan berguna bagi penggunanya [9]. Oleh karena itu, konsumsi sistem informasi menjadi satu hal wujud digitalisasi yang diterapkan oleh Universitas Negeri Surabaya untuk mendukung kelancaran proses perkuliahan [10].

Sebagai inovasi di bidang pendidikan, Kemendikbudristek menawarkan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Tindakan awal pemerintah ini bertujuan membekali mahasiswa agar siap menghadapi dinamika perubahan sosial, kebiasaan kultural, profesi, dan teknis yang begitu pesat [11]. Untuk usaha mewujudkan visi Universitas Negeri Surabaya adalah menyediakan berbagai jenis pelayanan sistem informasi, salah satu sistem informasinya ialah MELISA (Sistem Informasi MBKM Universitas Negeri Surabaya). MELISA merupakan sebuah layanan informasi yang dibuat untuk mensinergikan kegiatan akademik di Universitas

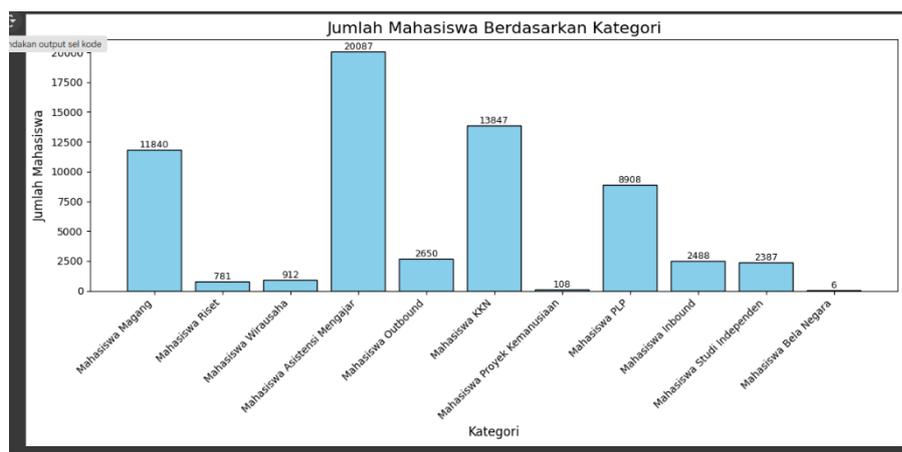
Negeri Surabaya dengan pelaksanaan Program Kampus Merdeka. MELISA dirancang tidak hanya untuk mendukung program-program spesifik seperti Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), namun juga mewadahi bermacam program dan layanan universitas yang lebih luas, termasuk administrasi perkuliahan reguler, dan kemahasiswaan. Hal ini menunjukkan bahwa MELISA memiliki peran sentral dan cakupan yang sangat komprehensif. Oleh sebab itu, penting untuk menganalisis dan memastikan bahwasanya MELISA mempunyai fleksibilitas yang memadai untuk beradaptasi dengan potensi perubahan regulasi di masa mendatang.

Kepuasan pengguna adalah faktor penentu keberhasilan sebuah sistem informasi, termasuk sistem akademik seperti MELISA. Ini mengacu pada sejauh mana pengguna merasa sistem tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Riset menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna yang tinggi berkorelasi dengan adopsi sistem yang lebih baik dan peningkatan efektivitas pembelajaran mahasiswa [100]. Mengingat kemudahan akses informasi di era digital, institusi pendidikan harus memastikan sistem informasi yang mereka tawarkan tidak hanya fungsional, melainkan juga menyajikan pengalaman pengguna yang baik [101].

MELISA, sebagai platform yang mendukung programs Kampus Merdeka, berperan penting untuk menyediakan jangkauan yang lebih baik ke informasi akademik dan administrasi. Meskipun tergolong baru sejak semester gasal 2023/2024. MELISA platform yang sifatnya mandatori, tetapi tetap memerlukan evaluasi dari perspektif pengguna, yaitu mahasiswa. Hal ini berarti interaksi mahasiswa dengan beragam layanan universitas kini sangat bergantung pada fungsionalitas dan kualitas MELISA. Kepuasan pengguna merupakan faktor utama dalam menentukan kesuksesan implementasi sebuah sistem informasi, bahkan jika sistem tersebut bersifat wajib digunakan. Ketidakpuasan dapat menyebabkan penggunaan yang kurang optimal, resistensi, atau penurunan efektivitas sistem, yang akhirnya menghalangi pencapaian tujuan institusi. Dengan kata lain, tingkat kepuasan pengguna tidak hanya memengaruhi pengalaman mahasiswa tetapi juga citra dan kinerja institusi secara keseluruhan.

Urgensi untuk menganalisis kepuasan pengguna MELISA tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang ada, tetapi juga memberikan masukan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sistem di masa depan. Oleh karena itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu UNESA dalam

mengembangkan layanan digital demi mewujudkan visi dan misinya [102].



**Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Mahasiswa MBKM di UNESA [102]**

Berdasarkan data gambar 1.1 terlihat distribusi jumlah mahasiswa yang berpartisipasi dalam berbagai program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Dari data tersebut, kategori *Mahasiswa Asistensi Mengajar* memiliki jumlah peserta tertinggi, yaitu sebanyak 20.087 mahasiswa. Program ini dirancang untuk memberikan kontribusi nyata mahasiswa dalam proses pengajaran, terutama di daerah-daerah tertentu. Disusul oleh *Mahasiswa KKN* dengan jumlah partisipan sebanyak 13.847 mahasiswa, yang mencerminkan fokus mahasiswa terhadap pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan Kuliah Kerja Nyata. Sementara itu, kategori seperti *Magang* (11.840 mahasiswa) dan *PLP* (Praktik Lapangan Profesi, 8.908 mahasiswa) menunjukkan tingginya antusiasme mahasiswa untuk memperoleh pengalaman langsung di dunia kerja dan profesi yang relevan. Hal ini sejalan dengan tujuan utama MBKM, yakni meningkatkan kompetensi mahasiswa melalui pembelajaran berbasis praktik. Kategori lain seperti *Outbound* (2.650 mahasiswa), *Inbound* (2.488 mahasiswa), dan *Studi Independen* (2.387 mahasiswa) juga memiliki partisipasi yang cukup signifikan, menunjukkan bahwa mahasiswa mulai memanfaatkan peluang untuk memperluas wawasan dan keterampilan mahasiswa melalui pembelajaran lintas kampus dan proyek mandiri. Namun, terdapat kategori dengan jumlah peserta yang sangat kecil, seperti *Proyek Kemanusiaan* (108 mahasiswa) dan *Bela Negara* (6 mahasiswa). Hal ini mengindikasikan bahwa program-program ini membutuhkan dorongan lebih lanjut agar dapat menarik minat mahasiswa.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pertimbangan terkait pelayanan website sistem informasi akademik agar dapat meningkatkan kualitasnya. Perlu

dilakukan pengukuran kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada website MELISA agar pengukuran kualitas Universitas Negeri Surabaya dapat memberikan layanan akademik yang optimal dan pengukuran kepuasan pengguna dapat mempengaruhi kinerja pengguna, staf dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan atau instansi. Secara umum, kepuasan pengguna adalah indikator utama keberhasilan yang banyak dipakai dalam implementasi TIK [12].

Metode evaluasi yang digunakan ialah metode WebQual, yang terbukti efektif untuk mengukur kualitas situs web. Penelitian oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen pada tahun 2003, misalnya, memakai model ini untuk menilai forum manajemen strategis, dan menemukan bahwa WebQual mengukur tiga aspek: (*Usability*) kegunaan, (*Information quality*) kualitas informasi, dan (*interaction quality*) kualitas interaksi. Diperkebangkan oleh Stuart Barnes & Richard Vidgen, WebQual adalah metode yang efektif untuk menilai kualitas situs web atau aplikasi [13]. Model ini cocok karena kriteria evaluasinya mencakup seluruh bagian situs web.

McLean [14] berpendapat tentang kualitas sistem dan kualitas informasi, baik secara terpisah ataupun bersamaan, dapat memengaruhi tingkat kepuasan serta penggunaan oleh pengguna. Sementara itu, Rismayani [15] menjelaskan bahwa WebQual merupakan hasil pengembangan dari ServQual, yang sebelumnya digunakan secara luas dimanfaatkan dalam menilai kualitas layanan pada situs web. WebQual 4.0 terdiri dari tiga dimensi utama: 1. Usability, yang merupakan kualitas yang terkait dengan antar muka situs; 2. Kualitas Informasi, yang merupakan kualitas konten yang ada di situs; dan 3. Interaksi Layanan, yang merupakan kualitas interaksi layanan yang dilakukan oleh pengguna selama penyelidikan. Berdasarkan dari informasi yang didapat peneliti penggunaan faktor pengukuran yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa pengguna aktif sistem informasi (MELISA) dan menggunakan metode WebQual 4.0.

Dalam penelitian ini, kualitas website diestimasi menggunakan tiga variable utama, yakni kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Berdasarkan penelitian sebelumnya, dikemukakan beberapa korelasi antara variable-variable ini dalam mengukur kepuasan pengguna. Metode WebQual 4.0 bertujuan untuk mendukung penelitian dalam menganalisis kualitas web-site dari berbagai aspek, termasuk seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan website (kegunaan), seberapa akurat dan relevan

informasi yang disediakan (kualitas informasi), serta seberapa baik interaksi antara pengguna dan sistem (kualitas interaksi). Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh perspektif yang lebih mendalam tentang komponen yang mempengaruhi dari sisi kepuasan pengguna terhadap website MELISA.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Mengacu pada penjelasan latar belakang diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan website MELISA terhadap mahasiswa. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian ini adalah apakah faktor-faktor seperti *usability*, *information quality*, *interaction quality*, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (*user satisfactions*)?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini ialah penelitian ini bertujuan untuk analisis hal yang berpengaruh *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* terhadap tingkat kepuasan pengguna website MELISA serta menentukan faktor yang paling signifikan memengaruhi kepuasan tersebut.

Dengan mengevaluasi penelitian ini, bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan dalam kata lain untuk meningkatkan kualitas yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna situs website sistem informasi MELISA.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

- 1) Memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa di Universitas Negeri Surabaya.
- 2) Memberikan informasi yang berharga bagi Universitas Negeri Surabaya untuk meningkatkan kualitas sistem informasinya.
- 3) Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang yang serupa.

## **1.5. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya, diperlukan batasan masalah yang bertujuan untuk menghindari kesalahan dan penyimpangan terhadap pokok

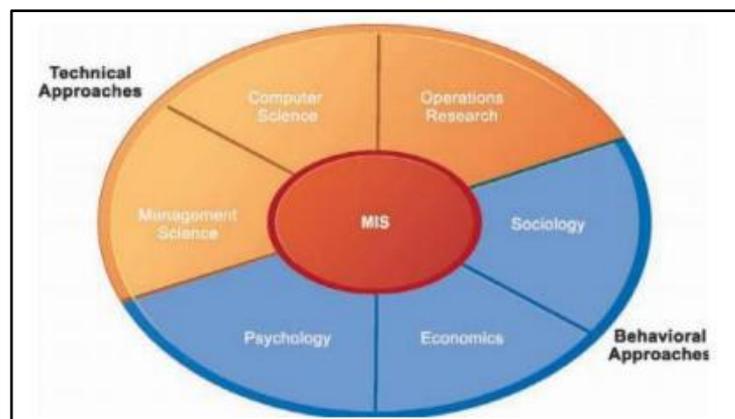
masalah dan untuk mencapai tujuan penelitian, isu-isu yang menjadi Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan pada website sistem informasi MELISA
- 2) Model yang digunakan dalam menganalisis variabel-variabel kesuksesan website MELISA adalah WebQual 4.0
- 3) Hasil yang diperoleh menekankan signifikan variable yang dimiliki oleh WebQual 4.0: *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* terhadap tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- 4) Responden merupakan mahasiswa yang mengikuti magang mandiri maupun mengikuti program MBKM.

### 1.6. Relevansi Sistem Informasi

Menurut Laudon dan Laudon, sistem informasi secara teknis adalah kombinasi dari komponen-komponen yang saling berhubungan yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi.

Tujuannya adalah mendukung pembuatan keputusan dan pengendalian dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Terdapat dua pendekatan utama dalam sistem informasi (seperti yang diilustrasikan pada Gambar 1.2) pendekatan teknis (*technical approaches*) yang berfokus pada teknologi dan kemampuan fisik sistem, termasuk TI, manajemen, dan penelitian operasional; dan pendekatan perilaku (*behavioral approaches*) yang menyoroiti masalah-masalah jangka panjang dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi, seperti perubahan sikap, manajemen, kebijakan dan perilaku organisasi yang terkait dengan teknologi informasi [53].



**Gambar 1. 2 Studi Sistem Informasi**

Selain itu, sistem informasi juga memiliki kemampuan untuk menganalisis masalah, seperti mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong penerimaan sistem informasi dan teknologi informasi oleh penggunanya, bagaimana sistem tersebut digunakan, dan dampaknya terhadap pengguna. Di samping mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol, sistem informasi juga membantu para manager dan karyawan untuk menganalisis permasalahan, mengilustrasikan topik yang rumit, dan berinovasi menciptakan produk baru [55]. Penelitian ini menggunakan pendekatan behavioral approach karena menitikberatkan pada pemahaman terhadap faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam situs website sistem informasi MELISA, mengacu pada persepsi dan tingkat kepuasan pengguna. Pendekatan diterapkan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 [54].

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Untuk menyederhanakan skripsi ini, penulis membaginya ke dalam lima bab. Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing bab, dengan rincian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan informasi mengenai konteks permasalahan yang diajukan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendasari penelitian ini, permasalahan yang dibahas, definisi dan konsep WebQual, serta penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi pemecahan 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, pengolahan dan analisis.

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

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang dilakukan melalui pengolahan data, dengan pembahasan mengenai analisis deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas yang diperoleh dari hasil kuesioner, serta penilaian terhadap website yang telah melalui tahap analisis.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas kesimpulan dan saran yang perlu ditambahkan pada hasil pembahasan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi literatur yang digunakan untuk memandu penelitian.

#### **LAMPIRAN**

Bagian ini berisi sejumlah dokumen yang mencerminkan kenyataan di lapangan.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*