

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi membawa kita memasuki sebuah dunia baru, dunia dimana komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan. Berbagai macam fasilitas disediakan guna memenuhi semua kebutuhan akan komunikasi. Penggunaan fasilitas internet beserta aplikasi-aplikasinya sudah tidak asing lagi di masyarakat. Karena kemampuannya dalam menyajikann informasi secara cepat dan akurat tidak diragukan lagi. Salah satu aplikasi internet yang sekarang sering digunakan adalah Google Chrome. Google Chrome ini selain berfungsi sebagai penyedia informasi juga sebagai media browsing dan tempat searching.

Sistem Akademik tersebut bisa di implementasikan kedalam bentuk Web, sehingga mahasiswa maupun dosen mudah untuk mengaksesnya dengan ponsel sekalipun dengan syarat ada koneksi internetnya. Web tersebut bisa dibuat menggunakan Php dengan aplikasi Xampp untuk koneksi internet dan database serta mendesainnya dengan mudah melalui program open source dan sangat umum digunakan karena memudahkan pembuatan aplikasi yang lengkap.

Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah yang ada saat ini memenuhi standar Pendidikan, semua pengimputan sudah dilakukan secara online sehingga tidak perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut untuk mengatasi kelemahan dan kekurangan tersebut.

Oleh sebab itu penulis perlu melakukan pengukuran kualitas pengguna aplikasi dengan menggunakan metode WebQual. Website Quaity (WebQual) merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Website Quality adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari website internet.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, untuk mengetahui apakah kualitas website Universitas Muhammadiyah Jambi telah memenuhi kepuasan pengguna atau belum, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas website secara menyeluruh dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PENGGUNA APLIKASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK PADA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL”**.

1.2.RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana cara menganalisis kualitas pengguna aplikasi berdasarkan dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna”.

1.3. BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas pengguna aplikasi sistem informasi.
2. Variabel yang digunakan yaitu variabel dependen dan variabel independent (masing-masing dimensi dari webqual 4.0, yaitu kegunaan kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna).
3. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa/i, dan para alumni yang pernah mengakses pengumpulan data menggunakan kuesioner.
4. Responden diambil dari alumni, mahasiswa dan dosen Universitas Muhammadiyah dengan jumlah maksimal 100 orang.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual.
2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap variable kepuasan pengguna.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui presentase kepuasan pengguna sehingga dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan dengan lebih cepat dan akurat.
2. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan ini terdiri dari 5 bab dan setiap bab terdapat sub-bab. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam laporan penelitian ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan teori-teori yang menjadi acuan dalam melakukan analisis dan juga berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian, kerangka berpikir, bahan penelitian, alat penelitian, dan perencanaan pengembangan enterprise dari informasi yang diajukan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan implementasi kerangka kerja perencanaan strategis sistem informasi yang telah disusun pada Bab III.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian selanjutnya.