

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan dan kemajuan teknologi pada era globalisasi saat ini tidak dapat dihindari, dengan kemajuan yang sangat pesat penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi telah menjadi suatu hal yang penting untuk meningkatkan aktivitas agar lebih produktif dan efisien. Sehingga sistem informasi juga menjadi salah satu hal yang penting pada perguruan tinggi untuk mendukung dan meningkatkan serta mengetahui perkembangan aktivitas yang sedang dijalankan. Hampir semua kalangan seperti bidang pendidikan, perguruan tinggi, instansi swasta maupun negeri dan perusahaan memanfaatkan sistem informasi sebagai tujuan mempermudah aktivitas. Penerapan sistem informasi sangat membantu sebuah perguruan tinggi dalam melaksanakan aktivitas serta mengetahui perkembangan aktivitas yang dijalankan. Adapun beberapa hal penting yang dijadikan faktor-faktor penentu agar sistem yang berjalan dapat berfungsi dengan baik dan benar adalah penggunaan sistem dan teknologi yang sudah memadai. Jika sistem tidak memadai, sulit bagi sebuah perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Perguruan tinggi yang telah memanfaatkan sistem informasi tersebut salah satunya adalah Universitas Dinamika Bangsa Jambi atau yang dikenal dengan singkatan UNAMA. Pelaksanaan dan kegiatan UNAMA dilakukan secara daring sejak terjadinya pandemi COVID-19. Di tahun 2019 UNAMA membuat sistem

yang bernama SINTAP (Sistem Informasi Tugas Akhir dan Proyek Penelitian) yang dikhususkan untuk mahasiswa jalan tingkat akhir. *Website* sintap unama adalah suatu cara untuk mengumpulkan berkas-berkas proyek penelitian dan tugas akhir yang dilakukan secara *online* melalui *Website* sintap unama (<https://sintap.unama.ac.id/mhs>).

*Website* tersebut dibuat dengan tujuan dan fungsi berbagai kebutuhan yang sesuai dengan kepentingan dan kegunaannya. Pada dunia perkuliahan *Website* sangat dibutuhkan sebagai media informasi, komunikasi, serta sebagai alat bantu untuk kelancaran kegiatan perkuliahan. *Website* yang digunakan agar mengurangi terjadinya kesalahan dalam menyaring informasi dari yang lainnya. Penggunaan *Website* secara optimal akan lebih produktif dalam mengelolah data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan akurat.

Keberadaan sistem sintap ini diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada mahasiswa dan mahasiswi tingkat akhir dalam proses mengumpulkan berkasnya tanpa harus datang dan menunggu dikampus, sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu sistem ini juga dapat digunakan kapan saja dan dimana saja tetapi harus terkoneksi dengan jaringan internet. Sebelum menggunakan sintap unama semua proses pengumpulan berkas dilakukan secara manual sehingga menyebabkan kendala seperti salah membuat proposal karena tidak sesuai dengan ketentuan pedoman penulisan kampus maka membuat mahasiswa harus mencetak ulang proposal.

Analisis terhadap sistem yang sudah ada perlu dilakukan agar pengguna mengetahui apakah *Website* tersebut telah memiliki kualitas yang baik dan

unggul. *Website* merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun [1]. Analisis ini bertujuan untuk mengukur tingkat kemanfaatan, kemudahan dalam mengakses baik dari sisi pengguna, pengembangan, dan jaringan yang digunakan. Analisis kualitas sebuah *Website* bersifat subjektif, sehingga membutuhkan sebuah alat ukur kualitas *Website* berdasarkan persepsi penggunanya.

Permasalahan yang terdapat pada *Website* yang dimiliki oleh unama masih mempunyai kekurangan yaitu saat mengupload ke sintap mengalami kelambatan, selain itu terdapat masalah lain yaitu saat mengunjungi *Website* sintap unama kadangkala terjadi eror. Oleh karena itu, untuk dapat mengetahui apakah *Website* tersebut telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak, kualitas *Website* ini perlu diukur dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses, dari segi informasi dan layanan yang disediakan. Metode *webqual* 4.0 merupakan salah satu metode analisis sistem yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu *Website* secara menyeluruh dari sisi pengguna *Website*.

Pada dasarnya, mencapai kualitas situs *web* yang sempurna meningkatkan kepuasan pelanggan, karena kualitas *Website* merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna dalam mengakses *Website*. Kualitas *Website* tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *Website* yang sesuai dengan kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi penggunanya.

Metode *Webqual* merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas *Website* berdasarkan persepsi pengguna. Menurut Maslan [2], ada tiga bagian atau dimensi dari *Website* yang diinginkan oleh pengguna yaitu dilihat dari dimensi pengguna

(*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*Interaction Quality*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). *Webqual* merupakan salah satu alat ukur metode yang sesuai untuk mengevaluasi kualitas suatu *website* karena kriteria penilaian yang diberikan meliputi keseluruhan *website*.

Kelebihan *webqual* adalah dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal (*career center, staffsite, studentsite, center library, internal information system*, dan lain-lain). Maupun *website* eksternal (*website* maskapai penerbangan dan *e-banking*, jual beli *online*, dan lain lain).

Berdasarkan pada permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Sintap unama terhadap Kepuasan Mahasiswa Tingkat Akhir dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Perumusan masalah merupakan salah satu bagian utama dari tahapan penelitian yang memegang peranan penting dalam kegiatan penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis kualitas dari pada *Website* sintap UNAMA dengan menggunakan metode *webqual 4.0*?
2. Bagaimana pengaruh *usability, Information Quality, Interaction Quality* layanan *Website* sintap UNAMA terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) atau lebih tepatnya mahasiswa-mahasiswi Tingkat Akhir?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Penulis mendefinisikan masalah agar pembahasan tidak melenceng dari topik masalah yang ada, tentang analisis kualitas layanan *Website*. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Teknik sampling yang akan digunakan adalah *probability sampling*.
2. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang diukur oleh *Webqual 4.0* yaitu *Usability*, *information Quality*, *Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) *Website* sintap unama.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pihak pengguna *Website* sintap unama sebanyak 100 pengguna.
4. Kuesioner dibagikan pada periode bulan januari 2022 dengan alokasi waktu sekitar dua minggu untuk pengisian kuesioner.
5. Analisis pengolahan data menggunakan analisis SEM.
6. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah *software smartpls*.

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini, adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana penilaian mahasiswa unama tingkat akhir terhadap *Website* sintap unama.
2. Untuk mengukur pengaruh variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* layanan *Website* sintap unama.

### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan di atas, maka penulis menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Menambah pengetahuan mengenai penerapan teori yang didapat dan mengetahui fungsionalitas dari sintap unama.
2. Membantu pihak divisi IT dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada pihak divisi IT untuk meningkatkan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pengguna.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Proposal penelitian ilmiah ini disusun secara sistematis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi menjadi beberapa bab sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan yang membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang landasan-landasan serta teori-teori dan konsep dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dan diambil dari beberapa jurnal resmi, buku, dan mencantumkan pendapat dari para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis buat maka dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan bagaimana melakukan penelitian, metode-metode dan alat yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan *Website* SINTAP UNAMA.

#### **BAB IV : ANALISIS**

Pada bab ini berisi analisis yang dilakukan terhadap permasalahan yang sesuai topik yang diambil dan menjelaskan hasil analisis yang didapat dalam penelitian aplikasi tersebut dengan menggunakan metode *webqual 4.0*.

#### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Bab ini akan menjelaskan hasil analisis dan rekomendasi berdasarkan penelitian yang kemudian dapat memberikan pengetahuan baru pada *Website* sintap unama.

#### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini bagian dari penutup akan memberikan kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga penulis akan memberikan saran saran yang kiranya dapat menambah pengetahuan dan dapat menjadi sumber analisis untuk penulis berikutnya.