

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dunia teknologi informasi dari waktu ke waktu semakin memperbesar perkembangan penyebaran informasi dalam berbagai media baik media cetak maupun digital dan dalam berbagai bidang salah satunya adalah bidang akademik. Internet adalah salah satu media berbagai informasi dan data yang tidak terikat waktu, jarak dan tempat bagi masyarakat luas. Selain fungsional utama internet sebagai media pertukaran data, internet juga berperan besar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat karena dapat meminimalisir biaya dan akses bebas.

World Wide Web adalah sebuah istilah yang diberikan untuk seluruh bagian internet yang dapat diakses pengguna melalui semua web browser. WWW terdiri dari milyaran situs web di seluruh dunia, yang tersebar dengan menggunakan komputer server yang juga serta terhubung dengan internet. WWW berfungsi sebagai penyedia data dan informasi yang diperlukan oleh pengguna internet. WWW dapat secara langsung menghubungkan pengguna internet ke berbagai macam web server, sehingga pengguna internet tersebut bisa mengakses data, dokumen dan berbagai macam informasi yang terdapat di dalam sebuah situs. Website menjadi media yang dapat dikembangkan baik secara pribadi, organisasi ataupun pihak lain guna pemenuhan kebutuhan, salah satunya di bidang pendidikan akademik.[1]

Sistem informasi akademik merupakan salah satu penerapan sistem informasi diperguruan tinggi. “Sistem informasi akademik adalah sistem yang dirancang dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan institusi pendidikan yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, kualitas sumber daya manusia, dan daya saing yang dihasilkannya[2].

Sistem informasi yang digunakan oleh mahasiswa UNAMA untuk menunjang perkuliahannya, yang beralamat di <https://siakad.unama.ac.id>. Pengguna bisa mendapatkan informasi di laman tersebut. Namun sedikit banyak Siakad UNAMA masih terdapat masalah dalam sistemnya yang membuat pengguna kurang puas dalam menggunakannya seperti tidak adanya notifikasi untuk mahasiswa, lama membuka halaman saat banyak yang mengaksesnya, saat mengakses Siakad sering terjadi error, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menggunakan metode Webqual 4.0

Untuk mengetahui apakah website Siakad Unama telah memenuhi kepuasan penggunanya atau tidak, kualitas website Siakad Unama perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayan yang disediakan. Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrument penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu : *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*, webqual ini merupakan instrument yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir.

Maka berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SIAKAD UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang penulis buat maka penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis kualitas layanan website Siakad Unama menggunakan metode Webqual 4.0.
2. Bagaimana pengaruh variabel penelitian terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada website Siakad Universitas Dinamika Bangsa Metode <https://siakad.unama.ac.id>.
2. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik kuesioner yang di isi oleh mahasiswa Unama, angket menggunakan skala likert serta sampel penelitian menggunakan *Microsoft Excel*.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0.
4. Analisis pengolahan data menggunakan metode *Statistical Program for Social Science (SPSS)*

5. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan alternatif jawaban 1,2,3,4,5.
6. Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu *Usability, information quality, interaction quality*, dan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis kualitas layanan website Siakad Unama menggunakan metode *webqual*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan tingkat kualitas *website* Siakad Unama kepada pihak Kampus.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Mengetahui masalah apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan website Siakad UNAMA.
2. Memberikan gambaran kualitas Website Siakad UNAMA berdasarkan metode *webqual 4.0*
3. Sebagai bahan rujukan untuk peniliti selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan proyek penelitian, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal, dan Artikel yang digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dengan metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan teori dasar dan perumusan model penelitian. Dijelaskan juga hipotesis yang akan diajukan, kemudian penjelasan definisi variabel-variabel dalam penelitian beserta indikator yang akan digunakan untuk mengukurnya.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas perihal pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.