

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Informasi telah menjadi suatu bentuk komoditi yang diperjualbelikan dalam berbagai media penyalur informasi. Informasi itu sendiri merupakan kumpulan data mentah yang telah diproses dengan suatu alat bantu yang dapat dijadikan pedoman untuk membantu manusia mengambil keputusan. Saat ini teknologi komputer merupakan salah satu alat bantu yang paling sering digunakan baik untuk mengelola informasi maupun menyebarkan informasi pada masyarakat luas untuk berbagai kepentingan.

Teknologi komputer tidak hanya terbatas pada penggunaan *hardware* untuk mengelola data yang telah ada di dalamnya dan menghasilkan informasi, namun juga untuk menghubungkan *hardware* ke dalam suatu jaringan dan menarik informasi yang dibutuhkan dari *hardware* lain yang terdapat di dalam jaringan yang sama. Kemampuan komputer di masa kini untuk terhubung dengan bermacam-macam *hardware* dari berbagai belahan dunia telah menyediakan sarana bagi penggunanya untuk membagikan informasi kepada banyak orang dan mengikuti perkembangan zaman melalui informasi yang mengalir di dalam jaringan internet. Salah satu bentuk sarana dalam internet yang dapat menampilkan informasi di layar komputer adalah situs web atau website yang telah sering kita gunakan.

Website adalah kumpulan dari beberapa halaman web dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lain-lain dipresentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut dengan *browser* (Yumarlin, 2016:36). Selain sebagai media untuk mengalirkan informasi, pengguna website juga dapat menggunakan layanan yang disediakan di dalam website untuk berinteraksi dengan sesama pengguna atau bahkan pemilik website itu sendiri, dimulai dari *private messaging* untuk melakukan komunikasi hingga *form submission* untuk mengirimkan informasi tertentu. Berbagai institusi pendidikan kini telah mengimplementasikan website dalam rangka mengikuti perkembangan zaman dan memberikan kemudahan bagi para anggota dalam institusi itu untuk mendapatkan informasi dan pelayanan dimana saja dan kapan saja, termasuk diantaranya adalah STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

STIKOM Dinamika Bangsa Jambi sebagai salah satu sekolah tinggi ilmu komputer di Jambi telah mulai mengimplementasikan website sebagai bagian dari kegiatan akademiknya sejak tahun 2006. Salah satu sistem yang diimplementasikan untuk membantu keberlangsungan kegiatan akademik melalui media website ini adalah Sistem Informasi Akademik yang juga dikenal dengan sebutan SISFO. SISFO milik STIKOM Dinamika Bangsa Jambi telah digunakan untuk berbagai keperluan akademik baik oleh dosen maupun mahasiswa, seperti misalnya melakukan pengontrakan mata kuliah dan menampilkan informasi mata kuliah yang dikontrak pada semester tertentu, memasukkan nilai mahasiswa dan menampilkannya, hingga sebagai sarana untuk menyebarkan form EDOM (Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa) kepada mahasiswa.

Dengan semakin meningkatnya jumlah mahasiswa yang mendaftarkan diri ke STIKOM Dinamika Bangsa Jambi dan semakin bervariasinya kegiatan akademik yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi komputer, kinerja dan kualitas SISFO perlu mendapatkan evaluasi guna mengetahui apakah SISFO mampu memenuhi kebutuhan penggunanya dalam mendapatkan informasi dan pelayanan yang dibutuhkan sehingga kegiatan akademik dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Nurjanah pada tahun 2018 pada SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi dengan menggunakan COBIT 5 fokus domain EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*), tingkat kapabilitas website SISFO saat ini (*current capability level*) secara umum mengarah pada level 2 (*managed process*) dengan nilai 1.80, yang berarti proses-proses TI sudah dilakukan, mencapai tujuan, dan terkelola dengan baik. Akan tetapi terdapat kesenjangan (*gap*), dimana tingkat kapabilitas yang diharapkan (*expected capability level*) secara umum mengarah pada level 3 (*established process*), yang berarti proses-proses TI yang sudah dilakukan, dicapai, dan dikelola dengan baik, harus distandarkan untuk diberlakukan di seluruh lingkup organisasi (Nurjanah, 2018:121–22).

Dari hasil penelitian tersebut, penulis menarik kesimpulan bahwa masih terdapat banyak aspek yang dapat dianalisis pada SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi dengan menggunakan metode yang berbeda untuk mengukur kualitas SISFO. Menurut Sanyoto Gondodiyoto dalam Nurjanah (2018:14), COBIT dapat membantu manajemen, pengguna, dan auditor untuk menjembatani

pemisah (*gap*) antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan masalah teknis TI. Disebutkan dalam Nurjanah (2018:5) bahwa responden penelitian ini adalah pihak manajemen level atas STIKOM Dinamika Bangsa Jambi, yang diidentifikasi berdasarkan diagram RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, and Informed*) pada COBIT 5. Hal ini menunjukkan bahwa belum adanya penelitian yang dilakukan pada SISFO dengan menjadikan mahasiswa sebagai responden penelitian. Selain itu, kerangka kerja COBIT digunakan untuk melakukan audit TI dari sisi manajemen, tidak mencakup analisis dari sisi pengguna.

Untuk mengetahui apakah website SISFO STIKOM Dinamika Bangsa Jambi telah memenuhi kepuasan dari penggunaannya atau tidak, kualitas website dapat diukur dimulai dari segi kegunaannya atau *usability* hingga dari segi kualitas informasi dan pelayanan yang diberikan. Metode WebQual merupakan salah satu metode analisis sistem yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas suatu website secara menyeluruh berdasarkan tiga dimensi yang telah disebutkan. WebQual 4.0 merupakan versi terkini dari metode WebQual yang telah banyak digunakan dalam penelitian serupa untuk melakukan analisis website.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dijabarkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap website SISFO milik STIKOM Dinamika Bangsa Jambi untuk mengetahui apakah kualitas website telah memenuhi kepuasan dari pengguna berdasarkan tiga dimensi dalam metode WebQual 4.0 dengan judul “Pengukuran Kualitas Website Sistem Informasi Akademik (SISFO) STIKOM Dinamika Bangsa Jambi Menggunakan WebQual 4.0”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu:

1. Bagaimanakah kualitas dari website Sistem Informasi Akademik (SISFO) STIKOM Dinamika Bangsa Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0?
2. Bagaimanakah pengaruh tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, service quality*) terhadap kualitas website Sistem Informasi Akademik (SISFO) STIKOM Dinamika Bangsa Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar dari judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas website Sistem Informasi Akademik (SISFO) milik STIKOM Dinamika Bangsa Jambi (<http://sisfo.stikom-db.ac.id>).
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis website, yaitu WebQual 4.0.
3. Responden penelitian ini adalah 97 mahasiswa dari total 2.689 mahasiswa aktif STIKOM Dinamika Bangsa Jambi pada semester berjalan sebagai pengguna fasilitas website Sistem Informasi Akademik (SISFO) yang dipilih dengan teknik *simple random sampling*.

4. Skala yang digunakan dalam angket yang akan disebarkan adalah Skala Likert dengan empat alternatif jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju).
5. Angket akan disebarkan secara online dengan menggunakan Google Form kepada mahasiswa STIKOM Dinamika Bangsa Jambi yang jatuh pada kriteria responden yang telah ditetapkan sebelumnya.
6. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS Statistics versi 25.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas dari website Sistem Informasi Akademik (SISFO) STIKOM Dinamika Bangsa Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0.
2. Mengetahui pengaruh tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, service quality*) terhadap kualitas website Sistem Informasi Akademik (SISFO) STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas website Sistem Informasi Akademik (SISFO) STIKOM Dinamika Bangsa Jambi berdasarkan metode WebQual 4.0.
2. Mengetahui apakah kualitas dari website Sistem Informasi Akademik (SISFO) STIKOM Dinamika Bangsa Jambi telah memenuhi kepuasan penggunaanya atau tidak.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah pemahaman mengenai materi yang disusun dalam laporan penelitian ini, penulis telah menyusun gambaran umum berupa sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab. Adapun susunan dari setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat yang ingin dicapai, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang konsep dasar dan teori yang berkaitan dengan penelitian, seperti konsep kualitas dan kualitas website, konsep website, Sistem Informasi Akademik (SIA), WebQual, serta penjelasan tentang *software* SPSS dan daftar penelitian sebelumnya yang

berkaitan dengan penelitian Sistem Informasi Akademik menggunakan WebQual.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data yang akan digunakan, teknik analisis data, serta bahan dan alat bantu (*tools*) yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS

Bab ini menguraikan tentang analisis yang dilakukan terhadap data-data yang telah dikumpulkan, dimana data-data kuantitatif terutama diolah dengan bantuan *software* SPSS.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini menguraikan tentang hasil analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya serta rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan pada pemilik website.