

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Memanfaatkan teknologi pada beberapa bidang seringkali dijumpai. Teknologi dianggap dapat membantu untuk memudahkan pekerjaan manusia. Peningkatan terhadap kebutuhan informasi ini mengakibatkan terjadinya peningkatan kebutuhan untuk mengembangkan sistem informasi lebih dalam[1].

Pada lingkungan perguruan tinggi, salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yaitu Sistem Informasi Akademik (SIKAD). SIKAD ini dibuat untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan, memudahkan mahasiswa dalam melihat informasi di SIKAD yang telah disediakan oleh pihak perguruan tinggi[2].

SIKAD merupakan sebuah sistem informasi yang dibuat dan dikembangkan untuk mengelola data-data serta penjadwalan kegiatan akademik yang memberikan kemudahan bagi penggunaannya dalam kegiatan akademik kampus. Tetapi dengan adanya penerapan SIKAD juga membutuhkan evaluasi, apakah mahasiswa dapat merasa puas dengan informasi dan kinerja dari SIKAD ini.

Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Jambi ini merupakan salah satu jurusan yang terdapat pada Poltekkes Kemenkes Jambi dengan jumlah mahasiswa 320 mahasiswa, dengan tingkat Pendidikan D3/D4 dan dikelola oleh pihak Kemenkes Jambi. Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Jambi ini juga menggunakan SIKAD untuk media informasi bagi dosen dan

mahasiswa, untuk memudahkan dosen dan mahasiswa dalam menerima informasi mengenai kampus.

Maka dari itu, kepuasan merupakan hal yang sangat penting. Apalagi kepuasan bagi para penggunanya. Jika pengguna merasa tidak puas, maka pengguna tidak akan menggunakan kembali aplikasi atau *website* tersebut dikemudian harinya.

Peneliti menggunakan metode WebQual 4.0. Metode WebQual ini merupakan salah satu teknik pengukuran untuk menentukan kualitas *website*. Karena metode WebQual ini menggunakan pendekatan *Perception* dan *Importance* dari pengguna. Persepsi pengguna terhadap suatu sistem informasi yang baik merupakan sistem yang dimana penggunanya merasa puas dengan kualitas dari *website*. Kualitas ini termuat dalam 3 dimensi dari WebQual versi 4.0. WebQual mengukur mutu *website* berdasarkan persepsi dari pengguna *website*. Maka pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuesioner[3].

Ada 3 dimensi dari metode WebQual, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. *Usability Quality*, mengukur dari segi kegunaan Sistem Informasi Akademik. *Information Quality*, dilihat dari kualitas informasinya yang jarang di *update*. *Service Interaction Quality* terkadang mengalami eror saat sedang diakses.

Dengan adanya permasalahan tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Jambi terhadap SIAKAD.

Selain itu, hal yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian kepada mahasiswa prodi Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Jambi

ini, karena peneliti berpikir mahasiswa prodi Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Jambi ini mempunyai permasalahan seperti yang telah peneliti uraikan diatas itu membuat peneliti menggunakan mahasiswa prodi Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Jambi sebagai objek penelitian.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti **“Analisis Kepuasan Responden Terhadap Sistem Informasi Akademik Pada Prodi Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Jambi Menggunakan Metode WebQual 4.0”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, permasalahan yang harus diselesaikan dalam penelitian yaitu :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Jambi menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dengan menggunakan metode Webqual 4.0 ?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) ?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penyusunan penelitian ini dapat terarah, maka diperlukan batasan masalah dalam pembahasan ini, yaitu sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa/i Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Jambi.
2. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 sebagai teori dalam menyelesaikan masalah penelitian dan variabel yang digunakan hanya ada
3. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
4. Menggunakan metode SEM *data statistic SPLS (Smart PLS)*.
5. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang ada diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa prodi Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Jambi menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dengan menggunakan metode Webqual 4.0.
2. Mencari faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Kemenkes Jambi menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dengan menggunakan metode Webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan yang akan digunakan pada laporan penelitian ini diuraikan menjadi enam bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan membahas beberapa definisi dari teori-teori dasar yang berguna untuk menjadi acuan dalam melakukan analisis. Dan juga berisikan tentang konsep yang diambil dari berbagai sumber yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang bahan penelitian, alat penelitian, kerangka kerja penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk menganalisis kualitas layanan SIAKAD TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS POLTEKKES KEMENKES JAMBI.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, pengolahan data hasil kuesioner menggunakan *Smart PLS* dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

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