

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi pada era ini terjadi sangat pesat, sehingga penerapan teknologi sistem informasi sudah berpengaruh dalam berbagai bidang dan dapat dirasakan manfaatnya. Dibiidang pendidikan, teknologi informasi secara tidak langsung digunakan sebagai indikator kualitas dari sebuah lembaga pendidikan. Sistem informasi akademik adalah sistem informasi berbasis komputer[1] yang dibangun dengan tujuan membantu proses dalam bidang akademik agar kualitas pelayanan akademik, kinerja dan sumber daya manusia, serta daya saing yang dihasilkan semakin meningkat[2].

Teknologi informasi ini dapat dimanfaatkan di lingkungan universitas, yaitu dalam bentuk sistem informasi akademik (SIKAD). SIKAD memiliki tujuan untuk membantu terselenggaranya pendidikan agar pelayanan informasi yang lebih baik dalam memberikan informasi kepada mahasiswa dalam proses pendidikan[3]. Keberhasilan akademik merupakan salah satu prioritas utama, yang berpengaruh terhadap aktivitas akademik dan sosial di dalam maupun luar kelas untuk mencapai pembelajaran yang sukses[4]. Salah satu universitas yang menggunakan pelayanan sistem informasi dibidang akademik adalah Universitas Dinamika Bangsa Jambi (UNAMA). UNAMA merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Jambi dengan memiliki 2 fakultas, yaitu Ilmu Komputer, Ilmu Manajemen dan Bisnis, serta program pascasarjana yang dikelola, dan memiliki

beberapa program studi yang terdiri dari Teknik Informasi, Sistem Informasi, Sistem Komputer, Manajemen Informatika, Komputerisasi Akuntansi, Manajemen, dan Kewirausahaan.

Namun terdapat beberapa masalah yang ditemukan ketika peneliti melakukan wawancara kepada pengguna aplikasi SIAKAD pada mahasiswa UNAMA yaitu kesulitan dalam melakukan absensi saat melakukan scan QR Code termasuk kedalam variabel *Efficiency*, kemudahan pengguna dalam melakukan login termasuk kedalam variabel *Responsiveness* dan penambahan fitur notifikasi yang belum tersedia untuk melakukan absen saat jadwal mata kuliah berlangsung atau saat absen sudah dibuka termasuk kedalam variabel *System Availability*, serta beberapa informasi yang belum tersedia untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna termasuk kedalam variabel *Contact*, sedangkan variabel lainnya tidak termasuk dalam permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang permasalahan dalam sistem informasi akademik mahasiswa, dilakukan solusi dengan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan portal akademik, hendaknya pihak Universitas menambahkan kapasitas bandwidth untuk sistem portal agar tidak eror, pihak operator sistem portal akademik lebih cepat mengurus permasalahan yang terjadi pada saat mahasiswa mengalami gangguan pada portal akademik, pihak operator portal akademik memberitahu kepada mahasiswa/i ketika sistem portal akademik sedang bermasalah[5].

Kualitas dapat menjadi kesan umum pelanggan terhadap suatu perusahaan dan layanan yang ditawarkannya[6], maka pentingnya melakukan pengujian pada sistem informasi yaitu untuk mengetahui apakah tujuan dari fungsionalitas serta fitur yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna sudah sesuai dengan yang diharapkan. Peningkatan kualitas layanan elektronik sangat penting untuk membangun citra perusahaan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pengguna[7].

Oleh sebab itu, perlu adanya indikator dalam mengevaluasi serta menilai kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pengguna. Kualitas layanan dapat diukur menggunakan metode *Servqual*, *E-ServQual*, *Webqual*, *Servperf*, *Kano Model*, *Zone of Tolerance*, dan *Net Promoter Score*. Salah satu metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah E-ServQual yang dilihat dari sudut pandang pengguna[8]. E-ServQual merupakan metode yang cocok digunakan untuk mengidentifikasi faktor penentu kualitas tingkat baik buruknya jasa yang diberikan secara daring oleh layanan elektronik. jika pengaruh E-ServQual berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan peningkatan pada E-ServQual akan meningkatkan kepuasan pengguna, yang dapat membantu organisasi untuk mengetahui kualitas layanan yang diterima pengguna. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Efficiency*, *Responsiveness*, *System Availability*, *Contact* terhadap kepuasan pengguna.

Pada permasalahan yang telah dijelaskan, maka penulis melakukan analisis kualitas layanan aplikasi SIAKAD terhadap kepuasan pengguna pada studi kasus mahasiswa UNAMA, dengan mengangkat penelitian ini berdasarkan

permasalahan sebagai bahan penelitian sebagai judul “**Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Menggunakan Metode E-ServQual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa)**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pembahasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian adalah bagaimana menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik di Universitas Dinamika Bangsa Jambi menggunakan Metode E-ServQual?.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis membatasi batasan masalah dan batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden dari penelitian ini khusus Mahasiswa/i pengguna sistem informasi akademik di Universitas Dinamika Bangsa saja.
2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui google form dan menggunakan skala likert.
3. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *E-Service Quality* berdasarkan 4 variabel bebas *Efficiency, Responsiveness, System Availability*, dan *Contact* terhadap kepuasan pengguna.
4. Software pengolahan data statistic yang digunakan yaitu SPSS (*Statistical Product And Servicer Solutions*) versi 25.
5. Pada penelitian ini object yang diteliti adalah versi aplikasi website.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan masalah yang disampaikan dapat dirumuskan tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan Sistem Informasi Akademik di Universitas Dinamika Bangsa.
2. Untuk mengetahui pengaruh kulaitas layanan SIAKAD terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode E-ServQual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk pihak pengelola Universitas Dinamika Bangsa, diharapkan hasil dari penelitian dapat memberikan masukan, sehingga dapat berguna untuk meningkatkan loyalitas pengguna serta kepuasan pengguna.
2. Bagi penulis, penelitian ini memberikan pengetahuan dan wawasan tentang apa saja pengaruh kualitas layanan Sistem Informasi Akademik terhadap kepuasan pengguna di Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
3. Bagi pembaca, penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran serta menjadi referensi untuk penelitian sejenis.

1.5 SISTEMATIK PENULISAN

Untuk memudahkan dan memperjelas pemahaman materi yang akan disusun dalam penelitian ini, penulis memberikan gambaran umum sistematika teks dapat dilihat sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu tentang kualitas layanan kepuasan pengguna, aplikasi SIAKAD, metode E-ServQual menggunakan SPSS dan pokok permasalahan yang dibahas oleh peneliti serta bersumber dari buku, jurnal, artikel, internet dan media lainnya sehingga dapat menjadi landasan bagi topik permasalahan yang penulis bahas.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan bagaimana kerangka kerja dari penelitian, metode pengumpulan data, serta alat bantu sebagai penyelesaian penelitian ini.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas tentang model seta instrument penelitian tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIAKAD, dan gambaran umum objek penelitian, gambaran umum SIAKAD.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai hasil analisis yang diperoleh dari data layanan yang sudah di kumpulkan melalui SPSS serta di buat dengan menggunakan Metode E-ServQual, serta memberikan rekomendasi pada pelayanan Sistem Informasi Akademik di Universitas Dinamika Bangsa.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini menyajikan kesimpulan yang telah diperoleh dari proses analisis serta saran untuk pengembang.