

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dalam era digital saat ini, kemajuan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor, terutama di bidang pendidikan tinggi. Teknologi informasi tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga untuk meningkatkan pengalaman belajar dan mengajar bagi mahasiswa dan dosen [1]. Dengan adanya berbagai tantangan yang dihadapi oleh institusi pendidikan, penggunaan sistem informasi yang efektif dan efisien menjadi semakin penting untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan [2].

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perguruan tinggi di seluruh dunia berlomba-lomba mengembangkan layanan berbasis web guna meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Teknologi berbasis web ini memungkinkan mahasiswa, dosen, dan staf administrasi untuk mengakses informasi secara mudah, cepat, dan akurat. Penerapan teknologi ini tidak hanya sekadar menyediakan layanan, tetapi juga memastikan kualitas layanan yang optimal agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [3].

Dalam menggunakan aplikasi yang berbasis web yaitu Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan salah satu aplikasi yang dirancang untuk membantu pengelolaan informasi akademik di perguruan tinggi. SIKAD memungkinkan mahasiswa dan dosen untuk mengakses informasi penting, seperti

pendaftaran mata kuliah, pengelolaan nilai, dan penyampaian informasi jadwal perkuliahan secara online. Dengan SIAKAD, diharapkan proses administrasi akademik menjadi lebih mudah dan cepat, serta informasi yang disampaikan lebih transparan dan akurat [4]

Sejauh ini layanan *website* SIAKAD digunakan pada salah satu perguruan tinggi yaitu Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) adalah sebuah perguruan tinggi swasta yang berada di Kota Jambi, Indonesia. UNAMA juga telah mengimplementasikan SIAKAD sebagai upaya untuk mendukung berbagai layanan akademik. Sistem ini menyediakan berbagai fitur, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan nilai, penjadwalan mata kuliah, hingga informasi kelulusan. Namun, meskipun telah diterapkan, evaluasi terhadap kualitas layanan SIAKAD perlu dilakukan untuk memastikan sistem ini dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Kualitas layanan sistem informasi memiliki peran yang signifikan dalam menentukan kepuasan pengguna. Jika SIAKAD tidak memenuhi harapan pengguna, baik dari segi kemudahan akses, keakuratan informasi, maupun interaksi layanan yang diberikan, hal ini dapat mengurangi tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi kebutuhan yang mendesak agar sistem ini dapat mendukung kinerja perguruan tinggi dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi awal dan umpan balik dari pengguna SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi, ditemukan beberapa masalah yang sering dihadapi mahasiswa/i UNAMA. Menurut mahasiswa/i UNAMA masalah tersebut meliputi kesulitan akses pada saat pengisian KRS, kurangnya kelengkapan dan

keakuratan data akademik, serta respon sistem yang lambat. Beberapa pengguna melaporkan kesulitan dalam navigasi, ketidakpuasan terhadap kualitas informasi yang disediakan, serta adanya kendala teknis yang menghambat akses layanan [5]. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun SIAKAD memiliki potensi yang besar belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Selain itu, kurangnya evaluasi yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna dapat mengakibatkan kurangnya perbaikan dalam sistem. Masalah-masalah ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan SIAKAD di universitas dinamika bangsa tersebut.

Dalam pengukuran kualitas layanan SIAKAD menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana sistem ini telah memenuhi harapan pengguna. Dengan melakukan pengukuran universitas dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode Webqual 4.0 telah banyak digunakan dalam mengevaluasi kualitas layanan berbasis web.

Berdasarkan penelitian sebelumnya Anugrah [6] mengukur kualitas layanan SIAKAD dari perspektif pengguna, bahwa kualitas layanan yang mencakup ketiga dimensi tersebut berperan besar dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dan hasilnya dapat menjadi dasar bagi universitas untuk meningkatkan aspek-aspek yang dirasa kurang optimal.

Kemudian penelitian, Mustopa, dkk [7] yang menunjukkan bahwa kualitas layanan website LYKAN berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pengguna.

Peningkatan kualitas pada ketiga dimensi tersebut dapat berkontribusi pada peningkatan pengalaman pengguna, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem layanan akademik. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi bagi pengelola untuk terus memperbaiki fitur-fitur yang ada pada *website*, serta memperhatikan *feedback* pengguna guna memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Selanjutnya penelitian Maulana [8] mengukur kualitas layanan SIAKAD dan menemukan bahwa tiga dimensi, yakni *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*, sangat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem akademik universitas tersebut. Penelitian menunjukkan relevansi penggunaan metode WebQual 4.0 dalam mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi berbasis web.

Metode WebQual 4.0 dipilih karena memiliki tiga dimensi utama yang relevan dalam mengevaluasi kualitas layanan berbasis web, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Ketiga dimensi ini mencakup aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang disediakan, dan interaksi layanan yang diberikan oleh sistem. Oleh karena itu, metode ini dianggap tepat untuk mengevaluasi kualitas layanan SIAKAD. Metode WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Dimensi *usability* menilai kemudahan penggunaan, tampilan, dan aksesibilitas sistem. Dimensi *information quality* mengukur kelengkapan, akurasi, dan relevansi informasi yang disediakan

oleh sistem. Sementara itu, dimensi *service interaction quality* menilai kualitas interaksi layanan, *responsivitas*, serta kepercayaan pengguna terhadap sistem [9].

Melihat permasalahan yang terjadi di Universitas Dinamika Bangsa Jambi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul tesis **“Analisis Kualitas Layanan SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kecepatan akses berpengaruh terhadap kualitas layanan SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi?
2. Apakah sistem SIAKAD ini telah memenuhi harapan pengguna dalam melakukan pengukuran data di Universitas Dinamika Bangsa Jambi terhadap kualitas layanan?
3. Bagaimana kelengkapan dan keakuratan data SIAKAD terhadap kualitas layanan?
4. Bagaimana menganalisis kualitas layanan SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah. Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Dalam penelitian ini, objeknya yaitu website SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

2. Penelitian ini memfokuskan untuk menganalisis kualitas layanan website SIAKAD, maka metode yang digunakan adalah metode WebQual 4.0.
3. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Ukuran sampel (n) dihitung menggunakan rumus *Slovin* dengan margin kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan 95%, mengingat total populasi sebanyak 1.393 mahasiswa, sehingga diperoleh sekitar 311 responden.
4. Pengumpulan data disebarakan secara online menggunakan kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
5. Dalam penelitian ini, untuk menganalisis data digunakan tool SmartPLS sebagai alat pengolahan data.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan sejalan dengan rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengukur kecepatan akses terhadap kualitas layanan SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
2. Untuk melakukan pengukuran data pada sistem SIAKAD yang telah memenuhi harapan pengguna di Universitas Dinamika Bangsa Jambi terhadap kualitas layanan.
3. Untuk mengetahui kelengkapan dan keakuratan data SIAKAD terhadap kualitas layanan.
4. Untuk menganalisis kualitas layanan SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Peneliti mengharapkan terdapat manfaat yang berguna dari hasil penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Menganalisis kualitas layanan SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
2. Memberikan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi berdasarkan hasil analisis.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan ini digunakan untuk menjabarkan pembahasan yang ada disetiap bab yang penulis lakukan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan mengenai dasar-dasar teori yang menjadi pendukung penelitian, yang terdiri dari konsep-konsep teoritis sebagai kerangka atau landasan yang digunakan penulis. Penjelasan tersebut meliputi analisis, kualitas, layanan, kepuasan pengguna, SIAKAD, WebQual

4.0, dan SmartPLS. Sedangkan tinjauan pustaka dijabarkan mengenai persamaan dan perbedaan penelitian lain yang sejenis, yang digunakan sebagai perbandingan dari penelitian yang dilakukan penulis.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam Bab ini menjabarkan kerangka kerja penelitian atau alur penelitian, bahan penelitian dan alat penelitian serta metode yang digunakan pada penelitian.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini berisikan menguji pengujian, uji hipotesis dan pembahasan pengolahan data yang telah diuji serta pengembangan kuesioner yang digunakan.

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini menguraikan kesimpulan dan rekomendasi yang diperoleh dari temuan penelitian yang telah dilakukan.