

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digitalisasi layaknya saat ini teknologi informasi telah menjadi komponen penting bagi kehidupan manusia. Peranan teknologi informasi tersebut dapat dinikmati dengan bebas karena hampir seluruh aktivitas organisasi ataupun bisnis dapat terwujud melewati perantara teknologi informasi, salah satu dari teknologi informasi tersebut ialah internet. Internet sudah menjadi elemen yang tak bisa dipisahkan dari gaya hidup manusia pada masa digital seperti sekarang. Dengan adanya internet, apapun kebutuhan informasi yang diharapkan dapat didapatkan secara mudah, cepat serta efisien[1]. Bersumber dari data yang diperoleh dari InternetWorldStats.com pengguna internet di Indonesia sebanyak 212.354.070 pengguna, terhitung sejak Desember 2021[2]. Berdasarkan informasi dari situs tersebut bisa terlihat bahwa warga Indonesia sangat antusias dalam penggunaan serta pemanfaatan internet.

Pemanfaatan internet telah berkembang pesat dan merambah berbagai bidang seperti kesehatan, pemasaran, dan salah satunya adalah bidang pendidikan. Pada bidang pendidikan, saat internet telah bertransformasi menjadi media yang sangat berpengaruh dalam upaya pembelajaran virtual ataupun jarak jauh. Realisasi pembelajaran virtual menggunakan internet terjadi pada masa pandemi tahun lalu, hal tersebut dilaksanakan oleh beberapa lembaga pendidikan mulai dari sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, hingga terjadi pada seluruh perguruan tinggi. Selain menjadi sarana pembelajaran, pemanfaatan internet pada perguruan tinggi mencakup banyak hal sesuai dengan visi dan misi dari masing-masing perguruan tinggi.

Pengertian perguruan tinggi menurut Peraturan Pemerintah No. 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi ialah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah[3], perguruan tinggi sendiri merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Di Indonesia banyak sekali jenis perguruan tinggi layaknya sekolah tinggi, akademi, politeknik, institut, serta universitas.

Perguruan tinggi yang berdiri di Indonesia mempunyai visi dan misi yang selalu berkembang serta mempunyai keunggulan dalam hal bersaing. Dimana peran yang dimiliki teknologi informasi bagi mewujudkan visi dan misi tersebut sangat berpengaruh. Salah satu teknologi informasi tersebut terealisasi dalam bentuk sistem informasi akademik (SIKAD), pemanfaatan SIKAD pada perguruan tinggi dalam rangka peningkatan taraf pendidikan serta layanan. Perguruan tinggi memanfaatkan SIKAD tersebut sebagai sarana penyedia informasi. Selain sebagai sarana informasi, suatu *website* pada perguruan tinggi juga berperan untuk menyediakan pelayanan bagi seluruh civitas akademika dalam hal kemudahan untuk kegiatan akademik.

SIKAD (Sistem Informasi Akademik) adalah aplikasi berbasis web ataupun aplikasi. Dengan adanya SIKAD ada beberapa keuntungan yang bisa didapatkan oleh perguruan tinggi seperti alat rekam kegiatan kampus, sebagai sarana pusat informasi, integrasi data dan lain sebagainya. Banyak perguruan tinggi di Indonesia yang telah menerapkan SIKAD pada kampus mereka, tak terkecuali pada Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.

SIKAD pada Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro telah berjalan selama empat tahun lamanya sejak tahun 2018. Fungsi SIKAD pada Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro adalah mengelola data serta menyajikan informasi yang berkaitan dengan bidang akademik seperti kemajuan belajar dalam bentuk grafik, mengatur mata kuliah para mahasiswa dan lain sebagainya. Namun terkadang kualitas layanan SIKAD pada suatu universitas kurang ada yang bisa mencukupi harapan penggunanya, sehingga untuk mampu mempertahankan atau memperbaiki kualitas layanan, situs *web* tentu saja harus mendapatkan perhatian khusus.

Hasil dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian pada SIKAD Universitas Trunojoyo Madura terkait dengan pengukuran *website*, menunjukkan bahwa terdapat adanya tingkat kesenjangan (*gap*) pada setiap variabel *webqual*, dengan demikian tingkat mutu dari *website* Universitas Trunojoyo Madura kurang bisa memenuhi harapan dari mahasiswa[4]. Penelitian terdahulu lainnya terkait dengan tema yang sama yaitu pengukuran *website* pada Filkom Apss pada Universitas

Brawijaya menunjukkan bahwa ada beberapa variabel yang menjadi prioritas utama dalam memperbaiki setelah dilakukannya analisa menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*), tiga kriteria prioritas rendah dan sisanya atribut tanpa prioritas [5].

Dari kedua penelitian terdahulu yang dilakukan dapat dilihat bahwa masih ada hal yang menjadikan mahasiswa sadar bahwa mutu *website* kurang cocok dengan apa yang telah mereka idamkan. Sedangkan pada sisi lain menurut [6] keberhasilan suatu sistem dipengaruhi oleh faktor kepuasan, kepuasan dari para pelanggan akan semakin tinggi apabila jasa atau produk yang diberikan sama berkualitasnya [1]. Pengukuran kualitas *website* tersebut penting untuk diterapkan mengingat kualitas pelayanan yang dilakukan telah sesuai harapan dari mahasiswa atau belum, kualitas *website* dapat diukur menggunakan *webqual 4.0*. *Webqual* ialah metode yang dipakai dalam pengukuran mutu dari situs *web* yang mengacu pada persepsi Quality Function Deployment (QFD) yang telah dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen dan menitikberatkan pada “*voice of customer*” serta fokus dengan tiga variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) [7]. Selain *webqual 4.0* metode serupa yang dapat diaplikasikan untuk mengukur kualitas *website* antara lain *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Structural Equation Model (SEM)*.

Structural Equation Model (SEM) adalah kerangka statistik multivariat yang digunakan untuk memodelkan hubungan kompleks antara variabel yang diamati secara langsung dan yang diamati secara tidak langsung (laten)[8]. SEM adalah kerangka kerja umum yang melibatkan pemecahan sistem persamaan linier secara simultan dan mencakup teknik lain seperti regresi, analisis faktor, analisis jalur, dan pemodelan kurva pertumbuhan laten[8]. Mengacu pada Sarwono & Narimawati yang dikutip oleh [9] menjelaskan beberapa keunggulan dari (SEM) *Structural Equation Model* seperti berkesempatan terdapatnya asumsi yang lebih luas, dapat diterapkan guna menguji model-model dengan memakai beberapa variabel dependen, kemampuan guna menciptakan model gangguan kesalahan (*error terms*). Selain kelebihan, SEM juga memiliki kekurangan layaknya yang dikutip oleh [9] yaitu SEM tidak digunakan untuk menghasilkan model namun untuk mengkonfirmasi suatu bentuk model, hubungan kausalitas diantara variabel tidak

ditentukan oleh SEM, namun dibangun oleh teori yang mendukungnya, SEM tidak digunakan untuk menyatakan suatu hubungan kausalitas, namun untuk menerima atau menolak hubungan sebab akibat secara teoritis melalui uji data empiris.

Metode lain terkait pengukuran *website* adalah *User Experience Questionere (UEQ)* adalah metode umum dan valid untuk mengukur Pengalaman Pengguna (UX) untuk suatu produk atau layanan. Dalam beberapa tahun terakhir, kuesioner ini telah memantapkan diri untuk mengukur berbagai aspek UX. Selain kuesioner, alat evaluasi biasanya ditawarkan agar hasil penelitian dapat dievaluasi berdasarkan kuesioner. Sebagai aturan, evaluasi terdiri dari mempersiapkan data dan membandingkannya dengan tolok ukur[10]. Keunggulan dari metode ini adalah memiliki *Data Tools* guna membandingkan tingkat pengalaman dari para pengguna akhir (*end user*).

Alasan penerapan metode *webqual* adalah metode ini merupakan alat diagnostik yang berguna untuk menilai kualitas yang dirasakan dari layanan suatu *website* atau organisasi, proses berulang dari pengembangan dan integrasi literatur telah membantu untuk membangun tingkat validitas eksternal sehingga metode *webqual* sangat kuat untuk memberikan tolok ukur terhadap organisasi serta dapat diterapkan secara longitudinal untuk mengevaluasi dampak aktivitas dari pengembangan *website* [7]. Untuk mengetahui berbagai macam kriteria baik yang sudah sesuai maupun sebaliknya dengan apa yang didambakan oleh seluruh pengguna dengan demikian perlu penggunaan teknik analisis *importance performance analysis* (IPA) yang memiliki fungsi untuk identifikasi faktor dan atribut yang dinilai penting oleh sebuah instansi guna memberikan kepuasan kepada penggunanya yang bersumber dari opini dan masukan pengguna kepada *website*.

Mengacu pada uraian diatas maka peneliti terdorong untuk melaksanakan penelitian dengan tema yang sama sehingga peneliti tercetus judul penelitian yakni **“Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)”** dengan studi kasus yaitu SIAKAD Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro. Dari judul tersebut peneliti akan melihat apakah pelayanan dari website akademik tersebut telah memenuhi harapan dari pengguna akhir atau belum, serta hubungan antara

metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan *WebQual* 4.0 adalah menempatkan kriteria *webqual* 4.0 ke empat kuadran IPA. Maka kriterianya digunakan sebagai referensi dalam saran perbaikan berdasarkan kriteria dengan prioritas tertinggi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana nilai dari kualitas layanan *website* SIAKAD Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro apabila dilihat dari tiga variabel *webqual* 4.0 dan IPA?
2. Rekomendasi apa saja yang akan diberikan untuk kriteria yang menjadi prioritas untuk diperbaiki pada *website* SIAKAD Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

1. Melaksanakan pengukuran kualitas layanan *website* SIAKAD Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro berdasarkan tiga variabel *webqual* 4.0 dan IPA.
2. Memberi rekomendasi dalam memperbaiki kualitas layanan *website* SIAKAD Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro pada kriteria yang menjadi prioritas untuk diperbaiki.

1.3.2 Manfaat

Supaya dapat memahami nilai ukuran dari *website* SIAKAD Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro saat ini yang mengacu pada persepsi dari pengguna akhir serta memberi pertimbangan perbaikan *website* SIAKAD Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro.

1.4 Batasan Masalah

1. Pengukuran kualitas *website* menggunakan *webqual* 4.0 dan IPA.
2. Kuesioner berisi 22 butir pertanyaan berdasarkan kriteria dari *webqual* 4.0.

3. Responden dari penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif dan staf tata usaha dan dosen pada Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro sebanyak 368 mahasiswa, 100 dosen, 36 staf karyawan.
4. Skala pengukuran instrumen penelitian menggunakan skala likert.
5. Fitur-fitur yang digunakan pada *user privillage* mahasiswa dikategorikan dalam bentuk menu pada *website* siakad.
6. Fitur-fitur yang digunakan pada *user privillage* dosen dikategorikan dalam bentuk menu pada *website* siakad.
7. Fitur-fitur yang digunakan pada *user privillage* staf karyawan dikategorikan dalam bentuk sistem informasi manajemen.
8. Tidak membahas tentang arsitektur siakad karena masih menginduk pada yayasan Universitas Sunan Giri Surabaya.

1.5 Metodologi Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN: Bab I yaitu memuat mengenai latar belakang masalah mengapa penelitian ini dilakukan, rumusan masalah yang memuat permasalahan penelitian, tujuan dan manfaat serta batasan masalah dan metodologi bagaimana skripsi akan ditulis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA: Bab II merupakan bagian yang memiliki isi tentang teori penunjang yang diaplikasikan sebagai landasan penelitian dengan pokok bahasan yang relevan terkait penelitian yang akan dilaksanakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN: Bab III merupakan bagian yang menguraikan mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan saat penelitian nantinya, yang berawal dari identifikasi masalah sampai dengan penarikan kesimpulan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: bab ini merupakan bagian yang menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN: menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta memberikan saran untuk penelitian kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA: Daftar pustaka menguraikan mengenai referensi yang digunakan untuk penelitian.