

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan data dari Kementrian Riset Teknologi dan Perguruan tinggi penerapan sistem informasi akademik berbasis elektronik telah terjadi. Sistem informasi akademik ini merupakan suatu platform yang dirancang untuk mempermudah administrasi akademik di lingkungan kampus, semuanya diatur secara online. Perguruan tinggi telah mulai menerapkan sistem informasi akademik [1]

Salah satu contoh pelayanan teknologi informasi yang ditetapkan di Universitas Trunojoyo Madura adalah SISRI. SISRI merupakan sistem informasi manajemen skripsi Fakultas Teknik yang bertujuan memudahkan mahasiswa dan dosen pembimbing dalam melaksanakan prosedur skripsi. Sistem ini memungkinkan mahasiswa untuk melakukan pengajuan judul, bimbingan proposal, pendaftaran seminar proposal, bimbingan pasca seminar proposal dan pendaftaran sidang. Sistem ini juga memungkinkan dosen untuk melakukan validasi usulan, proses bimbingan, revisi pasca seminar dan sidang, validasi pendaftaran seminar dan sidang skripsi serta input nilai skripsi.

SISRI dapat membantu dalam peningkatan kepuasan mahasiswa dengan memberikan alat yang lebih efisien untuk mengelolah skripsi, serta merasa lebih didukung dalam proses akademik. SISRI juga dapat membantu dalam pemeliharaan rekam jejak skripsi dan data akademik yang diperlukan untuk kepentingan evaluasi, akreditasi, dan pelaporan kepada otoritas pendidikan.

Web SISRI berfungsi sebagai sarana yang berguna bagi dosen dan mahasiswa untuk memperoleh informasi tentang kegiatan akademik seperti memudahkan mahasiswa dan dosen pembimbing dalam melaksanakan prosedur skripsi. website yang digunakan saat ini tentunya akan selalu membutuhkan pengembangan sistem sesuai dengan kebutuhan para penggunanya terutama mahasiswa[2].

Dengan diterapkannya SISRI terhadap proses layanan akademik mahasiswa tentu tidak dapat dijamin tanpa adanya permasalahan yang muncul. Untuk lebih menguatkan pernyataan SISRI berfungsi dengan baik untuk memberikan

pelayanan akademik terhadap mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura khususnya mahasiswa Teknik, maka tentunya diperlukan evaluasi terhadap sistem informasi manajemen skripsi tersebut.[3]

Kualitas situs *web* memiliki dampak signifikan terhadap citra organisasi (Universitas) dan juga dapat memengaruhi Perubahan besar dalam kebutuhan sistem mencerminkan perubahan dalam perilaku pengguna terhadap layanan Universitas serta memberikan permintaan yang tinggi terhadap kualitas sistem informasi Universitas, seperti yang disebutkan dalam penelitian Manasra et.al. yang mengutip Zeithaml. Menurut penelitian ini, situs *web* yang menyediakan kinerja yang lebih baik, termasuk kualitas situs *web* yang baik, dapat meningkatkan kepuasan pengguna.[4]. Dalam konteks ini, diperlukan suatu penilaian untuk meningkatkan mutu layanan situs *web* dengan menganalisis berbagai faktor yang dapat memengaruhi tingkat kualitasnya. [5]

Maka, diperlukan analisis untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi tingkat kualitas situs *web* dengan Menggunakan pendekatan *Webqual 4.0*, kualitas situs *web* dapat dinilai berdasarkan tiga komponen utama, yakni kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*Service interaction quality*). Ketiga komponen ini merupakan bagian dari metode *Webqual* yang memberikan evaluasi yang akurat terhadap tingkat kelayakan sebuah situs *web*. Dalam pengembangan metode *Webqual*, pendekatan ini berdasarkan konsep *Quality Function Deployment* (QFD), yang mencerminkan proses yang berorientasi pada "suara pelanggan." Metode ini telah menjadi alat Metode yang sering digunakan oleh para peneliti untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang disediakan oleh suatu situs *web* [6].

Untuk memahami hasil evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui situs *web* SISRI dengan menggunakan metode *Webqual*, penulis telah melakukan distribusi kuesioner sebagai alat survei kepada dua kelompok responden, dosen dan mahasiswa yang telah mengunjungi atau menggunakan *web* SISRI. Dalam studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada *web* SISRI belum pernah melakukan pengukuran. Bukti yang diperoleh belum cukup untuk menyatakan fasilitas *website* bisa diterima, serta dianggap mahasiswa dan dosen sebagai salah satu fasilitas yang mampu memberikan

ketepatan, kecepatan, dan kenyamanan dalam penyedia informasi. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian analisis kualitas layanan *web* SISRI. Oleh dosen dan mahasiswa dari segi ketepatan, kecepatan, dan kenyamanan. Perilaku dan reaksi pengguna juga menjadi salah satu faktor untuk mengetahui baik atau tidaknya kualitas fasilitas *website*. Semakin bagus kualitas *website* yang disediakan, maka dosen dan mahasiswa akan semakin termotivasi untuk terus memanfaatkan fasilitas tersebut. Sasaran dari penyebaran kuesioner ini adalah menilai tingkat mutu situs *web* tersebut. Tujuan dari pendistribusian kuesioner ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kualitasnya. situs *web* tersebut dari perspektif tiga aspek utama, yakni kegunaan situs, mutu informasi yang terdapat, dan interaksi pada situs *web* yang memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna.[7]

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode *Webqual* untuk menilai mutu situs *web*. *Webqual* adalah Menurut pencetusnya, *Webqual* didasarkan pada Model Yoji Akao adalah landasan dari QFD, yang merupakan metode untuk mengartikan kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi elemen produk. (seperti yang dijelaskan oleh Barnes, Liu, & Vidgen). *Webqual* telah menjadi metode yang terkenal dan diakui sebagai alat yang valid untuk mengukur Pada penelitian mengenai mutu layanan situs *web*. Menurut pandangan Garcia dan rekan-rekannya, *Webqual* adalah salah satu penerapan dari teori komunikasi yang bertujuan untuk memahami konsumen atau pengguna situs *web*[8]

Perbedaan antara pendekatan *Webqual* dan metode *EUCS* ini adalah metode *Webqual* penilaian pengguna akhir pada suatu sistem informasi yang menggunakan tiga variabel, sedangkan metode *EUCS* atau tingkat kepuasan pengguna adalah metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap pengguna suatu sistem dengan menggunakan lima variabel. Perbedaan mendasar antara *Webqual* dan *EUCS* adalah fokusnya. *Webqual* lebih terkait dengan evaluasi kualitas situs *web* secara umum, sementara *EUCS* lebih berfokus pada pemahaman penerimaan dan penggunaan teknologi. Keduanya dapat menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data[9]

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

SISRI merupakan suatu sarana yang dapat memudahkan mahasiswa dan dosen pembimbing dalam melaksanakan prosedur skripsi. Akan tetapi saat mahasiswa mengakses *web* SISRI ada beberapa hal yang dikeluhkan seperti tidak bisa mengubah dosen penguji sidang ketika berhalangan hadir, tidak bisa melihat riwayat mahasiswa bimbingan lulu/tidaknya, saat melakukan pendaftaran sempro melalui SISRI akan tetapi di SISRI tidak muncul berita acara mahasiswa tersebut dan penutupan jadwal sempro dan sidang tidak konsisten. Untuk menjawab permasalahan bagaimana pengukuran *website* SISRI yang sesuai dengan harapan penggunaannya melalui tiga variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*), selain itu ada variabel terikat yaitu kepuasan pengguna yang diukur dengan satu pertanyaan berupa penilaian kualitas situs secara keseluruhan.

1.2.2 Metode Usulan

Berdasarkan permasalahan di atas, *website* SISRI memerlukan analisis kualitas web yang dapat mengevaluasi menggunakan metode *Webqual* 4.0. Metode ini akan melibatkan distribusi kuesioner sebagai alat survei kepada dua kelompok responden, yaitu dosen dan mahasiswa teknik.

1.2.3 Pertanyaan Peneliti

Dengan permasalahan yang telah dijelaskan diatas serta solusi dari permasalahan tersebut, muncul Pertanyaan penelitian yang akan menjadi fokus perhatian dalam penelitian ini adalah.:

1. Indikator mana yang perlu diperhatikan untuk perbaikan, dan indikator mana yang perlu diperhatikan kualitasnya
2. Berapa nilai kualitas *website* SISRI dengan indikator tersebut

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk menegvaluasi situs *web* tersebut maka metode yang digunakan yaitu *Webqual* 4,0

2. Untuk menilai kualitas *website* SISRI dengan indikator tersebut

1.3.2 Manfaat

1. Mendapatkan hasil untuk dijadikan sebagai bahan acuan bagi admin *web* SISRI
2. Dapat memberikan evaluasi berdasarkan metode *Webqual 4.0* sehingga pelaku usaha mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi setelah menggunakan *web* SISRI
3. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis kualitas layanan

1.4 Batasan Masalah

Pada peneliitian ini terdapat ruang lingkup dan batasan penelitian yaitu :

1. Data yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini diperoleh dari dosen dan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura
2. Sampel yang digunakan Seperti jumlah dosen dan mahasiswa Teknik.
3. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner melalui google from.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika proposal tugas akhir ini yaitu terdiri dari tiga bab, dari masing-masing bab merupakan rangkaian Sistematis dari perumusan masalah yang telah dicantumkan dan diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika proposal secara rinci.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan definisi dari *website*, sistem informasi akademik, pengukuran kualitas *website*, perkembangan *Webqual*, teknik pengumpulan data, populasi dan teknik pengambilan sampel, skala pengukuran, metode analisis data, teknik pengolahan data, serta penelitian terkait.

BAB III METODE USULAN

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian secara procedural dan beruntun yang meliputi identifikasi masalah, penentuan metodologi penelitian, pengumpulan data, pengolahan data kuesioner, pembahasan, kesimpulan dan saran

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai tampilan awal *web* SISRI dan lingkungan uji coba.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan