

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi informasi menuntut suatu institusi untuk dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dalam kaitannya dengan administrasi dan pelayanan publik. Kini sebuah institusi dapat menggunakan *website* sebagai media yang efektif untuk menyampaikan informasi. *Website* memiliki peran penting bagi sebuah institusi karena dapat memberikan keuntungan seperti dapat menyediakan pelayanan *online* bagi para penggunanya (Winarni & Riska, 2020:6). Di perguruan tinggi, *website* dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas perkuliahan dan pelayanan kepada civitas akademika dalam hal memberikan informasi sebagai sebuah sistem informasi akademik (Islamiah et al., 2022:135).

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai institusi pendidikan memiliki berbagai sistem informasi berbasis *website* untuk mencapai tujuan-tujuan bidang tertentu. Seperti di bidang akademik, UNJ memiliki Sistem Informasi Akademik, Sistem Informasi Kurikulum, Sistem Informasi Pendamping Ijazah, Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Sistem Informasi Pertukaran Mahasiswa, dan Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (UKT). Pada bidang kemahasiswaan terdapat Sistem Informasi Persuratan Mahasiswa, Sistem Informasi Prestasi Mahasiswa, Sistem Informasi UPT Bahasa, Sistem Informasi Pengenalan Lampau. Bidang keuangan UNJ juga memiliki Sistem Informasi Pelaporan Aset dan Persediaan Internal, Sistem Informasi Perencanaan dan Anggaran. Tidak luput adanya sistem informasi di bidang umum dan kepegawaian seperti Sistem Informasi Hukum dan Tata Laksana (SI-Law), Sistem Informasi Kepegawaian, Sistem Informasi Kerjasama, Sistem Informasi Sumber Daya Terintegrasi, serta Sistem Informasi Persuratan, Rapat, dan Notulen.

Sistem informasi yang tidak asing di kalangan mahasiswa UNJ dan merupakan layanan penting bagi mahasiswa yaitu Sistem Informasi Akademik atau yang dikenal dengan SIAKAD, merupakan sistem informasi akademik yang dibuat dan dikembangkan untuk mengelola data informasi serta merencanakan kegiatan

akademik sehingga memudahkan penggunaanya dalam kegiatan administrasi akademik kampus. Tujuan penggunaan sistem tersebut guna meningkatkan keunggulan bersaing, mempermudah kegiatan operasional, dan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi perguruan tinggi (Zakyah, 2019:1). Penerapan SIAKAD berbasis *website* di berbagai perguruan tinggi, termasuk Universitas Negeri Jakarta (UNJ) adalah langkah positif dalam memudahkan civitas akademik, khususnya mahasiswa untuk mengakses berbagai data akademik yang diperlukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan dapat dilakukan dari mana pun dan kapan pun. Sistem informasi berbasis *website* tersebut tentunya didukung dengan berbagai layanan akademik berupa pengisian biodata mahasiswa, pengisian dan perbaikan Kartu Rencana Studi (KRS), serta berbagai data akademik yang diperlukan seperti Daftar Hasil Studi (DHS), Kartu Hasil Studi (KHS), jadwal mata kuliah, kalender akademik, status pembayaran, pendaftaran PKM hingga pemberkasan wisuda.

Mahasiswa adalah bagian dari pilar untuk menunjang proses akademik kampus, sehingga diperlukan fasilitas untuk mendukung tercapainya kegiatan perkuliahan melalui adanya sistem informasi akademik kampus. Sistem informasi akademik yang ada di Universitas Negeri Jakarta saat ini digunakan oleh sembilan fakultas dengan 76 program studi dan 28.780 jumlah mahasiswa. Fasilitas layanan *online* SIAKAD UNJ telah dikemas dengan baik oleh pihak kampus. Kendati demikian, dalam operasional pelayanan tidak dapat dihindari terjadinya gangguan teknis ataupun *error*. Biasanya terjadi pada masa pengisian KRS saat jumlah pengguna yang mengakses terlalu banyak dan keterbatasan kapasitas yang mampu ditangani oleh sistem tersebut, maka *loading time* menjadi sangat lama dan bahkan dapat mengakibatkan *down system*. Akibatnya proses pengambilan keputusan dalam pelayanan yang diberikan menjadi lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dr. Uwes Anis Chaeruman, M.Pd selaku Kepala Unit Pelayanan Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT TIK) Universitas Negeri Jakarta, SIAKAD yang digunakan sekarang mengalami perubahan tampilan *user interface* guna memberi kenyamanan pengguna. Saat ini sistem yang dimiliki sudah bagus, bahkan kampus mempunyai genset untuk memastikan ketersediaan internet berjalan lancar meskipun terjadi mati lampu.

Namun yang sering menjadi masalah adalah SIAKAD mengalami *down* saat digunakan secara bersamaan oleh mahasiswa pada saat pengisian KRS. Hal tersebut biasa terjadi di seluruh sistem apabila terlalu banyak yang mengakses. Faktor yang mempengaruhi ada pada jaringan pengguna atau karena energi listrik. Selain itu laporan yang biasa diterima oleh UPT TIK yaitu mahasiswa yang bermasalah dengan *password* SIAKAD. Kendati demikian masalah-masalah tersebut dapat teratasi. Bapak Uwes juga mengatakan analisis *website* SIAKAD dengan metode Webqual 4.0 belum pernah ada penelitiannya dan memberikan izin untuk menganalisis sistem yang saat ini berjalan.

Berdasarkan hasil survei dengan wawancara tertulis melalui *personal chat* Whatsapp kepada 10 mahasiswa Universitas Negeri Jakarta sebagai pengguna SIAKAD, di dalam SIAKAD masih kurang informasi mengenai beasiswa, informasi tata cara pembayaran UKT, informasi pertukaran pelajar, dan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Sebagian mengatakan tampilan SIAKAD masih tergolong biasa saja, sehingga perlu memperbarui tampilan UI/UX agar terlihat lebih menarik baik dari tampilan *mobile* maupun *desktop*. Dan permasalahan yang seringnya dirasakan adalah pada masa pengisian KRS, *server* mengalami *down* karena banyak yang mengakses di waktu yang bersamaan akibatnya laman SIAKAD tidak dapat dijangkau atau mengalami *loading time* ketika proses *input* KRS. Maka sebab itu, perlu dilakukan analisis SIAKAD UNJ terhadap kepuasan pengguna khususnya mahasiswa agar dapat menemukan jawaban kekurangan yang menjadi perbaikan untuk SIAKAD tersebut.

*Website* yang saat ini digunakan tentunya akan selalu membutuhkan pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna khususnya mahasiswa. Untuk mendukung perbaikan dari layanan mahasiswa perlu dilakukan analisis kualitas SIAKAD UNJ menggunakan Webqual 4.0. SIAKAD UNJ belum pernah di evaluasi dengan metode pengukuran tersebut. Webqual 4.0 merupakan salah satu metode yang dikembangkan oleh Barnes & Vidgen (2002) untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Analisa kepuasan penggunaan sistem informasi dibutuhkan untuk mengetahui kualitas penggunaan sistem informasi pada pengguna akhir.

Menurut Barnes dan Vidgen, diacu dalam Winarni & Riska (2020:7) kualitas *website* sendiri memiliki setidaknya tiga tolak ukur yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Interaction Quality*). Ketiga komponen tersebut merupakan bagian dari komponen yang ada pada metode Webqual yang dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu *website*. Pengukuran kualitas pada sebuah *website* menggunakan metode Webqual 4.0 dilakukan oleh para pengguna web sebagai tolak ukur untuk mengetahui bagaimana pengelola web menyesuaikan persepsi pengguna (Mustopa et al., 2020:76). Karena pengguna adalah individu yang menerima hasil layanan *website*, maka penggunalah yang dapat menentukan bagaimana kualitas layanan *website* tersebut diterima.

Kepuasan pengguna pada penelitian ini menggunakan indikator Parasuraman, Zeithaml, dan Berry atau yang dikenal dengan nama Servqual sebagai rujukan pembuatan instrumen kepuasan pengguna. Terdapat lima indikator Servqual: 1) *Tangible*/bukti langsung, meliputi fasilitas fisik; 2) *Reliability*/keandalan, kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan; 3) *Responsiveness*/daya tanggap, kemampuan membantu para pengguna dan memberikan pelayanan dengan tanggap; 4) *Assurance*/jaminan, menaruh rasa kepercayaan pengguna bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan; 5) *Empathy*/empati, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pengguna. Penambahan Servqual untuk instrumen kepuasan pengguna dipilih karena pada metode Webqual 4.0 yang asli tidak memiliki indikator untuk mengukur kepuasan pengguna itu sendiri dan hanya menilai kepuasan pengguna secara menyeluruh terhadap indikator dari kualitas *website* yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Sehingga dari alasan tersebut, jika instrumen kualitas *website* menggunakan metode Webqual 4.0 maka instrumen kepuasan pengguna menggunakan Servqual Parasuraman. Jadi, Servqual dalam penelitian ini sebagai rujukan penyusunan instrumen variabel kepuasan pengguna untuk menutupi kekurangan metode Webqual 4.0 yang tidak memiliki penjabaran indikator tersendiri pada variabel kepuasan pengguna.



Berdasarkan uraian tersebut, maka dilakukan penelitian yang diberi judul “Analisis Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UNJ dengan Metode Webqual 4.0”.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya informasi yang disediakan di dalam SIKAD terkait informasi mengenai beasiswa, informasi tata cara pembayaran UKT, informasi pertukaran pelajar, dan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)
2. Tampilan SIKAD masih tergolong biasa saja, sehingga perlu memperbarui tampilan UI/UX
3. Laman SIKAD tidak dapat dijangkau saat banyak yang mengaksesnya pada waktu bersamaan
4. *Loading time* dirasa terlalu lama ketika proses *input* KRS
5. SIKAD UNJ belum pernah di analisis dengan metode Webqual 4.0

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Analisis dilakukan untuk menentukan kualitas SIKAD berdasarkan kepuasan pengguna serta sebagai bahan evaluasi perbaikan
2. Analisis kualitas *website* dilakukan menggunakan metode pengukuran Webqual 4.0 dan indikator kepuasan pengguna diadaptasi dari Servqual Parasuraman
3. Pengguna SIKAD sebagai subjek penelitian adalah mahasiswa

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan batasan masalah di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

“Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* SIKAD UNJ jika diukur dengan metode Webqual 4.0?”

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi ilmu pengetahuan

Memberikan informasi pengetahuan bagaimana cara mengevaluasi *website* SIAKAD UNJ untuk melihat kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Interaction Quality*) dari hasil analisis terhadap *website* SIAKAD UNJ.

2. Manfaat bagi lembaga pendidikan

Memberikan informasi mengenai faktor apa saja yang dapat ditingkatkan untuk mengoptimalkan penggunaan *website* SIAKAD UNJ.

3. Manfaat bagi peneliti

Menambah pengetahuan mengenai metode evaluasi kualitas *website* dari segi kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Interaction Quality*) pada *website* SIAKAD UNJ.

