

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor perguruan tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk memanfaatkan sistem informasi secara optimal guna mendukung layanan akademik dan administratif yang efektif, efisien, serta transparan. Salah satu contoh dari penerapan transformasi digital ini adalah dengan menggunakan sistem informasi berbasis web. Pemanfaatan sistem informasi ini menjadi bagian dari transformasi digital perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa sebagai pengguna utama sistem (Fadlan et al., 2022).

Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas sistem informasi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan layanan administrasi akademik maupun non-akademik. Sistem yang berkualitas tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga menentukan persepsi pengguna terhadap aspek kemudahan penggunaan sistem, keakuratan informasi, serta kualitas interaksi layanan yang diberikan (Safitri et al., 2024).

Universitas Negeri Jakarta telah mengimplementasikan Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) berbasis web untuk mendukung digitalisasi proses pengajuan Uang Kuliah Tunggal (UKT). Melalui sistem ini, calon mahasiswa baru dapat mengisi data serta mengunggah dokumen pendukung yang diperlukan dalam proses penentuan golongan UKT. Mengingat pentingnya peran SIUKAT dalam proses pengajuan UKT, diperlukan kualitas sistem informasi yang baik agar sistem dapat digunakan secara efektif, mudah dipahami, dan mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna Tiarani et al., (2023).

Dalam tahap awal penelitian, peneliti melakukan observasi langsung terhadap penggunaan SIUKAT serta melakukan wawancara dengan salah satu pengembang SIUKAT untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi dan kendala penggunaan sistem. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan salah

satu kendala dalam penggunaan SIUKAT, yaitu perbedaan tampilan dan fungsi antara perangkat laptop dan telepon genggam. Kendala tersebut terlihat pada fitur unggah foto yang pada kondisi tertentu dapat muncul pada perangkat laptop, tetapi tidak tampil pada perangkat *mobile*.

Selain itu, pada pengembangan sistem versi terbaru belum tersedia fitur bantuan atau pengaduan yang sebelumnya dapat membantu pengguna ketika mengalami kendala saat menggunakan sistem. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem dan pengalaman pengguna masih perlu dianalisis lebih lanjut dari sudut pandang pengguna akhir sistem. Oleh karena itu, analisis kualitas SIUKAT perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta kualitas interaksi layanan berdasarkan persepsi pengguna (Murdoko & Jatnika, 2024).

Berdasarkan hasil studi literatur terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas analisis kualitas sistem informasi menggunakan metode WebQual 4.0, belum ditemukan penelitian yang secara khusus menganalisis kualitas Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan analisis kualitas SIUKAT menggunakan metode WebQual 4.0 berdasarkan persepsi pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini melakukan analisis kualitas Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) Universitas Negeri Jakarta menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini dipilih karena mampu mengukur kualitas sistem informasi berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Melalui analisis tersebut, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai kualitas SIUKAT berdasarkan perspektif pengguna akhir.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Belum adanya analisis kualitas Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) Universitas Negeri Jakarta menggunakan Metode WebQual 4.0.
2. Masih ditemukan kendala penggunaan pada SIUKAT UNJ, seperti perbedaan tampilan sistem antara perangkat laptop dan telepon genggam.
3. Belum tersedianya fitur bantuan atau pengaduan pada pengembangan sistem versi terbaru yang dapat membantu pengguna ketika mengalami kendala penggunaan sistem.

### 1.3 Batasan Masalah

1. Analisis dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) UNJ menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Penelitian berfokus pada analisis kualitas Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) Universitas Negeri Jakarta dari sudut pandang pengguna akhir (*end-user*), yaitu calon mahasiswa baru jalur SNBP Tahun 2026 Universitas Negeri Jakarta.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hasil analisis kualitas Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal (SIUKAT) Universitas Negeri Jakarta menggunakan metode WebQual 4.0 ditinjau dari aspek *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*?

### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas SIUKAT Universitas Negeri Jakarta berdasarkan tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
2. Untuk mengetahui indikator-indikator pada SIUKAT Universitas Negeri Jakarta yang masih perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis WebQual 4.0.
3. Memberikan rekomendasi pengoptimalan pada indikator-indikator yang

memperoleh nilai rendah berdasarkan hasil analisis WebQual 4.0, sebagai bahan rujukan bagi pengembangan SIUKAT Universitas Negeri Jakarta di masa mendatang.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan terkait analisis kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0, khususnya pada sistem informasi di perguruan tinggi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas analisis kualitas sistem informasi dengan metode serupa.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas SIUKAT Universitas Negeri Jakarta berdasarkan persepsi pengguna akhir sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memahami kualitas layanan SIUKAT dari perspektif pengguna akhir.

