

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini teknologi informasi semakin berkembang dengan cepat. Dengan peran internet saat ini, hampir semua kegiatan bisnis dapat dilakukan melalui dunia maya secara *online*. Semua informasi yang kita butuhkan dapat dengan cepat dan mudah didapatkan dan disebarluaskan. Melalui media *website*, untuk meningkatkan layanan dan mutu pendidikan tentu saja Perguruan Tinggi akan secara maksimal dalam penggunaan *internet*.

Perguruan Tinggi Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia sudah menggunakan sistem informasi akademik yang biasa disebut SIAKAD. SIAKAD merupakan suatu sistem untuk pengolahan data akademik yang meliputi pengisian Form Rencana Studi (FRS), Kartu Hasil Studi (KHS), Jadwal Perkuliahan, Rekapitulasi Nilai serta Absensi Kehadiran Dosen. SIAKAD juga disesuaikan dengan penggunanya (Program Studi, Dosen, Mahasiswa), tetapi dalam kasus ini peneliti akan menganalisa kualitas *website* SIAKAD ITBA Dian Cipta Cendikia dalam hal kepuasan pengguna dari mahasiswa.

Kualitas sebuah *website* sistem informasi akan menjadi gambaran kualitas dari perguruan tinggi dalam bidang akademik. Sedangkan saat ini pihak kampus belum melakukan analisa terhadap kualitas *website* sehingga belum diketahui sejauh mana tingkat kualitas dari *website* yang ada saat ini. Ada beberapa keluhan yang

disampaikan mahasiswa terkait *website* SIAKAD seperti tampilan website yang kurang menarik, kurang tepat waktu dalam update informasi, belum adanya kotak pesan untuk komunikasi, fitur-fitur yang kurang maksimal. Tampilan *webiste* merupakan titik awal yang akan diakses oleh pengguna hal ini adalah mahasiswa. Sehingga tampilan harus memberikan penampilan yang mudah untuk digunakan. Berdasarkan keluhan tersebut, maka dipandang perlu untuk dilakukan pengukuran kualitas *website* tersebut faktor mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Penggunaan metode *webqual* sudah diterapkan pada banyak analisa sistem informasi diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Kenny Roz pada tahun 2020 dengan judul analisis pengaruh website *quality* terhadap kepuasan pengguna, pada penelitian tersebut menggunakan *Webqual 4.0* yang berisi 3 dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction service quality*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas website situs booking online Traveloka terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lainnya dilakukan oleh Abdul Gani, Suparni, Lilyani Asri Utami pada tahun 2020 dengan studi kasus untuk mengukur kualitas sebuah website pada VISLOG dengan metode *webqual* dan untuk mengetahui tingkat kualitas website berdasarkan persepsi pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Diana Apriliani, Muhammad Fikry, Marnala J. Hutaj pada tahun 2020 dengan kasus analisa metode *Webqual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* pada kualitas situs detik.com untuk mengukur dan meningkatkan serta memperbaiki kualitas layanannya yang masih kurang. Penelitian lainnya dilakukan oleh Caroline Zahri, Sharipuddin, Yessi Hartiwi pada

tahun 2023 dengan judul analisis kualitas layanan website sistem informasi akademik STIKBA Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0* untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan, maka penulis akan menggunakan metode *Webqual 4.0* dalam mengukur tingkat kualitas *website* SIAKAD ITBA Dian Cipta Cendikia sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan layanan terhadap mahasiswa.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tampilan website yang kurang menarik.
2. Kurang tepat waktu dalam update informasi.
3. Belum adanya kotak pesan untuk komunikasi.
4. Fitur-fitur yang kurang maksimal.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dirumuskan masalah yaitu bagaimana mengukur kualitas *website* SIAKAD pada ITBA Dian Cipta Cendikia menggunakan metode *Webqual 4.0* ?

#### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut ini batasan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Penelitian dilakukan pada website SIAKAD ITBA Dian Cipta Cendikia.
2. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang diukur oleh *Webqual 4.0 (Usability, Information Quality, Interaction Quality)*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif ITBA Dian Cipta Cendikia.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas *website* SIAKAD ITBA Dian Cipta Cendikia.
2. Menghasilkan tingkat kualitas dari *website* SIAKAD ITBA Dian Cipta Cendikia.
3. Menghasilkan usulan untuk mengoptimalkan kualitas *website* SIAKAD Dian Cipta Cendikia.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan usulan kepada pihak kampus ITBA Dian Cipta Cendikia berdasarkan pengukuran tingkat kualitas *website* SIAKAD Dian Cipta Cendikia.
2. Mahasiswa dapat menilai kualitas *website* SIAKAD Dian Cipta Cendikia.

3. Peneliti mendapatkan ilmu tentang analisis kualitas *website* menggunakan Webqual 4.0.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisannya dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan landasan teori yang menjadi dasar dalam penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, kerangka pemikiran, penyusunan instrument, teknik analisis data, alur penelitian, serta waktu dan tempat penelitian.

### **BAB IV ANALISA DAN HASIL**

Bab ini berisi hasil analisa deskriptip, hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil analisa *webqual index*, hasil analisa *customer satisfaction index*, hasil analisa *importance performance analysis* serta rekomendasi.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.