

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini mendapati perkembangan dan peningkatan sangat pesat. Dilihat dari segi pemanfaatan yang semakin canggih dan beragam sehingga disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing. Paparan dari Yunita, dkk (2017), yang dilihat merupakan pemanfaatan dari teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk alat promosi di lingkungan masyarakat dan informasi dalam dunia Pendidikan.

Televisi, media cetak, dan radio tidak lagi terbatas menjadi media informasi dan pengetahuan, akan tetapi memiliki alternatif yang lain dengan biaya yang murah dan dapat dijangkau melalui pemanfaatan internet. Penggunaan internet digunakan dengan jangkauan yang luas mendunia sehingga pemanfaatan internet pada saat ini digunakan dalam dunia pendidikan di Indonesia. Internet merupakan media yang menyeluruh bagi masyarakat, dimana sebuah informasi dapat dengan mudah dan cepat untuk diperoleh. Penjelasan dari Budi (2021), selain menjadi sarana pembelajaran dalam dunia pendidikan, internet juga menyediakan informasi tentang sebuah lembaga. Alternatif lain yang dapat dilakukan dalam penggunaan internet adalah membuat sebuah *website*.

Mustopa dkk (2020), memaparkan bahwa *website* sebagai wadah informasi yang akurat, lengkap, serta menjadi aspek yang penting dalam

beberapa bidang utamanya dalam pendidikan karena dengan mudahnya dapat diakses tanpa memiliki batasan. Kumpulan halaman dari situs *Website* umumnya terangkum dalam domain atau sub domain, yang terletak di *World Wide Web* (WWW) di Internet. Penggunaan *website* sebagai tempat informasi bagi mahasiswa, dosen dan masyarakat. Banyak fitur yang terdapat dalam pelayanan *website* yang di dukung sebagai sumber informasi seperti pembayaran, kegiatan akademik, data keseluruhan mahasiswa, nilai, dan layanan akademik kemahasiswaan.

Website adalah kumpulan komponen yang meliputi suara animasi, gambar, dan beberapa teks sehingga menjadi sebuah media informasi yang dapat menarik perhatian untuk dikunjungi. Pemanfaatan *website* dalam dunia pendidikan membantu mahasiswa dalam mempermudah tugas yang diberikan oleh dosen di kelas. *Website* adalah aspek penting dalam beberapa bidang untuk menyediakan informasi secara lengkap terutama dalam dunia pendidikan karena mudah di akses tanpa adanya batasan (Mustopa et al., 2020). Hal ini membuat *website* sebagai tempat pengetahuan bagi dosen, mahasiswa, dan masyarakat yang membutuhkan. Fitur dalam pelayanan *website* didukung untuk memenuhi kegiatan akademik, media transaksi, dan pengolahan data mahasiswa.

Salah satu lembaga yang memiliki *website* adalah Universitas Muhammadiyah Purwokerto. *Website* yang dimiliki oleh lembaga tersebut adalah Sistem Informasi Akademik yang dimanfaatkan guna kepentingan akademik. Wibawa (2013), memaparkan bahwa Sistem Informasi Akademik adalah suatu aplikasi yang menggabungkan ke semua proses inti

pendidikan kedalam sistem informasi yang dibantu oleh teknologi pada saat terkini.

Sistem Informasi Akademik merupakan sistem yang mengatur beberapa data akademik dalam sebuah instansi pendidikan mulai tingkat sekolah dasar sampai perguruan tinggi. Sistem Informasi Akademik bagi mahasiswa merupakan aplikasi online yang digunakan untuk melakukan administrasi akademik, seperti layanan registrasi mahasiswa, pengisian Kartu Rencana Study, menampilkan Kartu Hasil Study, menampilkan status pembayaran, data transkrip nilai dan layanan pengurusan surat-surat lainnya. Singkatnya sistem informasi akademik diartikan sebuah aplikasi guna mempermudah dan membantu pengolahan beberapa informasi dan data yang terkait dengan instansi pendidikan (Wibawa, 2013).

Kelebihan website SIA UMP yang telah ditawarkan, tidak terlepas dari ditemukannya persoalan yang harus dijadikan evaluasi ketika menggunakan website SIA UMP. Hasil wawancara dalam penelitian ini dengan pertanyaan mengenai kendala yang dialami ketika menggunakan *website* SIA UMP oleh mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan mengeluhkan kendala server sering *down* pada saat mengentri KRS, sehingga mahasiswa menunda beberapa hari sampai server kembali normal atau berfungsi. Pernyataan dari salah satu mahasiswa Fakultas Teknik dan Sains mengeluhkan permasalahan mengenai proses *loading* yang lama ketika sedang membuka SIA. Pernyataan lain dari salah satu mahasiswa Magister Pendidikan Dasar yang mengeluhkan terkait permasalahan

kualitas sistem. Jika permasalahan sistem mengganggu proses akademik menjadikan tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kenyamanan berkurang.

Kualitas sebuah *website* yang memiliki struktur yang rapi dan desain yang menarik dapat menunjukkan keberhasilan suatu *website*. Untuk memastikan bahwa sejumlah besar orang dapat mengakses *web*, kualitas *web* perlu dievaluasi. *Webqual* 4.0 merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas sebuah *website*. Metode ini digunakan untuk menghitung evaluasi kepuasan pengguna. *Webqual* 4.0 memiliki tiga skala pengukuran yaitu *Usability Quality* (kualitas kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), *Interaction Quality* (kualitas layanan). Metode ini digunakan pada penelitian ini karena *Webqual* 4.0 pada dasarnya mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat ditingkatkan pada *website* tersebut sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna.

Berlandaskan pemaparan masalah sebelumnya, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang terkait dengan kepuasan *website* yang judul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Sistem Informasi Akademik (SIA) Universitas Muhammadiyah Purwokerto Menggunakan Metode *Webqual* 4.0”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan beberapa batasan sebagai berikut:

1. Tempat penelitian ini dilaksanakan pada *website* sistem informasi akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui area perbaikan dari *website* sistem informasi akademik.
3. Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui kepuasan penggunaan terhadap *website* sistem informasi akademik di lingkungan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Penelitian ini dilaksanakan dengan populasi 18.024 (Delapan belas ribu dua puluh empat) mahasiswa dan sampel 100 (Seratus) mahasiswa.

C. Perumusan Masalah

Berlandaskan uraian yang telah dideskripsikan pada latar belakang, maka yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana mengevaluasi kepuasan pengguna *website* Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan bagaimana pengaruh kualitas *website* Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan *Webqual 4.0*.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang sudah dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan nilai atau tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto berlandaskan kualitas *website* dengan *Webqual 4.0*.
2. Mengetahui skala *webqual 4.0* yang tertinggi dan terendah dalam *website* Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini tentunya mampu meningkatkan pengetahuan baru dan wawasan bagi peneliti terkait *website* Sistem Informasi Akademik. Manfaat lain untuk memberikan gambaran tentang sistem yang memerlukan perbaikan untuk menentukan pengalaman pengguna *website* SIA UMP dalam melakukan proses entri berjalan dengan lancar.

