

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian relevan yang berkaitan dengan Evaluasi Pengguna Sistem Informasi Akademik dengan metode *Webqual 4.0* yang dilaksanakan oleh peneliti lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Erika, dkk (2020), menjelaskan pendekatan ini menggunakan *Webqual* yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas dari *website* PMB IAKN Tarutung. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *website* PMB IAKN Tarutung, dimana keseluruhan sampel sebanyak 201 responden dengan menggunakan *purposive sampling Webqual 4.0*. Survei dengan kuesioner berbasis *Webqual 4.0* digunakan dalam metode penelitian. Adapun hasil analisis data *Webqual* digunakan untuk menganalisis kualitas sebuah *website* eksternal dan *website* internal. Kesimpulannya adalah kualitas informasi, interaksi layanan, serta kegunaan tentunya dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Aang, dkk (2023), menjelaskan pendekatan ini menggunakan metode *Webqual* yang dimodifikasi sebagai indikator guna menyusun kuesioner serta *metode Important-Kinerja Analysis (IPA)* sebagai metode analisis. Tujuan penelitian ini untuk menjamin kesesuaian layanan yang diberikan, mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi, dan memberikan pelayanan maksimal dengan mengembangkan Sistem Informasi Akademik (SIA), sehingga

perlu dilakukan kajian terhadap tingkat layanan yang diberikan untuk melihat peningkatan kualitasnya. Hasil data disesuaikan berdasarkan persentase kepuasan pengguna layanan dengan tiga klasifikasi yang berbeda yaitu buruk, sedang, dan baik. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa SIA memiliki sebuah kualitas yang baik. Hasilnya penelitian ini memberikan kontribusi untuk Universitas Muhammadiyah Gombong sebagai alat evaluasi serta referensi layanan sistem SIA untuk era ke depannya.

3. Penelitian yang telah dilaksanakan oleh Indah, dkk (2020), menjelaskan tujuan penelitian ini adalah meningkatkan dan mengevaluasi kinerja *website* dengan memanfaatkan kombinasi metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* guna menganalisis kualitas dari *website* seleksi penerimaan mahasiswa baru (SPMB) Universitas Sebelas Maret. Metode *WebQual* melihat tiga dimensi utama yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Interaksi Layanan, dan Kualitas Informasi. Beberapa mahasiswa UNS dilibatkan dalam penelitian ini, karena terdapat beberapa atribut yang memerlukan perbaikan terkait desain *website*, dan masih dijumpai *gap analysis website* yang memiliki nilai negatif pada seluruh atribut serta penyajian informasi detail dan terkini serta navigasi pada *website*. Harapannya hasil penelitian ini dimanfaatkan sebagai alat evaluasi pengembangan dari *website* SPMB agar dapat memenuhi harapan pengguna.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Taufik, dkk (2021), menjelaskan tujuan penelitian ini guna mengetahui korelasi, pengaruh, dan Tingkat

kegunaan layanan sistem informasi akademik dengan memanfaatkan metode *WebQual 4.0* dan *ServQual*. Pengumpulan data dilakukan melalui survei verifikasi yang terdiri 20 pernyataan dan metodenya menggunakan kualitatif. Teknik simple random sampling digunakan untuk mengambil teknik sampel. Adapun hasilnya sudah menunjukkan bahwa *WebQual 4.0* berada pada skor rata-rata 2,59, *ServQual* berada pada rata-rata skor 2,60, dan rata-rata skor pada variabel Kepuasan Pengguna berada pada 2,66. Peningkatan sistem informasi akademik tentunya berpengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna sehingga sistem informasi akademik pada perguruan tinggi swasta memiliki skala kecil dan menengah sehingga perlu ditambah dengan perbaikan *ServQual* dan dilakukan perbaikan pada variabel *WebQual 4.0*.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad, dkk (2022), menjelaskan tujuan penelitian untuk menganalisis sistem E-Kampus agar dapat diketahui indikator mana yang perlu diperbaiki pada sistem dan mengetahui kualitas sistem berdasarkan tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*, *Customer Satisfaction Index*, dan *Importance Performance Analysis*. Mahasiswa dan dosen IAIN Bukittinggi diikutkan sebagai responden dalam penelitian ini. Hasil analisis kesenjangan dan analisis kesesuaian memperlihatkan bahwa kinerja sebuah sistem secara keseluruhan masih tidak sesuai dengan harapan penggunanya. Implikasi dari penelitian ini untuk mengetahui hasil penelitian yang diharapkan menjadi tolak ukur dalam pengelolaan Sistem Informasi Akademik E-Kampus di IAIN

Bukittinggi dan memahami sejauh mana kepuasan pengguna terhadap kualitas Sistem Informasi Akademik E-Kampus IAIN Bukittinggi dalam melakukan penyempurnaan dan pengembangan Sistem E-Kampus untuk kedepannya).

6. Penelitian yang sudah dilaksanakan oleh Agnes, dkk (2017), menjelaskan tujuan ini untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap *Website* dan mengetahui kualitas sebuah *Website*. Penggunaan metode *WebQual* dalam penelitian ini yang mana sudah divariasikan dengan menambahkan dimensi *Website Design* serta mengecek kepuasan pengguna dengan tiga dimensi *WebQual* 4.0, adalah *Information Quality*, *Usability*, dan *Service Interaction*. Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya menjadi populasi dari penelitian ini serta menggunakan kuesioner dalam melakukan penelitian. Hasil yang didapatkan dalam penelitian yaitu perkembangan *Website* yang jauh lebih baik, bahwa kualitas informasi, desain, dan kegunaan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas layanan interaksi sangat berpengaruh negative terhadap kepuasan pengguna *Website* Polsri.
7. Penelitian yang sudah dilakukan oleh Riyadi (2017), menjelaskan tujuan penelitian yang telah dilaksanakan adalah dikembangkan Sistem Informasi Akademik untuk di implementasikan di sekolah sehingga dapat meningkatkan efisiensi serta efektifitas pengelolaan akademik. Metodologi *waterfall* merupakan metodologi yang diterapkan, beberapa tahapannya adalah Tahap *Planing*, Analisis, Desain, dan

Implementasi. Hasilnya penelitian telah memperlihatkan bahwa Sistem Informasi Akademik mampu meningkatkan efisiensi serta efektifitas pengelolaan akademik.

8. Penelitian yang sudah dilakukan oleh Wira, dkk (2020), menjelaskan bahwa tujuan penelitian guna melaksanakan evaluasi *usabilitas* layanan pada Sistem Informasi Akademik STKIP PGRI Pacitan yang menerapkan metode *WebQual* 4.0. Penggunaan regresi linier berganda guna memahami seberapa signifikan pengaruh kualitas layanan Sistem Informasi Akademik terhadap kepuasan pengguna, sedangkan metode *Importance Performance Analysis* guna memahami kesenjangan antara pengguna dan kinerja sistem. Hasil *Importance Performance Analysis* didapatkan indikator X1.5, X2.5, dan X3.6 berada pada kuadran satu, dengan gap masing-masing -1,16, -0,87, dan -2,58. Sedangkan analisis regresi linier berganda, setiap variabel independen diketahui memiliki nilai 0,05 sehingga dikatakan variabel *Interaction Quality*, *Information Quality*, dan *Usability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik.
9. Penelitian yang dilaksanakan oleh Muhammad, dkk (2020), menjelaskan penelitian ini telah menggunakan metode *WebQual* sebagai alat evaluasi atau alat pengukuran terhadap Sistem Informasi Akademik. Hasilnya dari jumlah 113 responden yang terdiri dari 51 mahasiswa dan 62 mahasiswi disimpulkan bahwa dari ketiga dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah nilai sebesar 70.91%

dari dimensi *Interaction Quality*. Sedangkan tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 82.82% dari *Usability Quality*.

10. Penelitian yang sudah dilaksanakan oleh Yuwan, dkk (2022), menjelaskan penelitian ini bertujuan untuk melaksanakan evaluasi terhadap kualitas Sistem Informasi Akademik di salah satu perguruan tinggi di Jakarta yang menerapkan model *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Website Quality (WebQual)*. Hasilnya adalah dengan menggunakan Metode IPA diperoleh beberapa informasi untuk pengembangan website Institusi. Selain itu memiliki pengaruh kualitas yang signifikan terhadap informasi, usabilitas dan interaksi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
11. Penelitian yang telah dilakukan Ulrica, dkk (2019), menjelaskan bahwa tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh dari beberapa variabel *WebQual 4.0* terhadap kualitas *website* dan mengetahui kualitas SIA. Peneliti menyebarluaskan kuesioner yang dirancang berlandaskan instrumen *WebQual 4.0* untuk 97 responden STIKOM Dinamika Bangsa dan melaksanakan analisis data menggunakan model *regresi linear* berganda dengan bantuan SPSS. Berlandaskan perhitungan, rata-rata *domain Overall* yang mewakili variabel *user satisfaction* adalah 2,91 sehingga jatuh dengan kategori puas. Berlandaskan uji T *service quality*, *information quality*, dan *variabel usability* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Berlandaskan *Standardized Coefficients*, persentase dominansi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebanyak 43,4%

untuk *service quality*, sebanyak 36,4% untuk *usability*, dan *information quality* sebanyak 19,3%. Berlandaskan uji F, dari variabel *service quality*, *information quality*, serta *usability* bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.

12. Penelitian telah dilaksanakan oleh Farida, dkk (2022), menjelaskan bahwa sebanyak 226 mahasiswa STIE Widya Praja Tanah Grogot menjadi responden penelitian ini serta penggunaan *simple random sampling* sebagai teknik penelitian. Analisis regresi linier berganda berpengaruh antar dimensi *Webqual* terhadap kepuasan pengguna dalam pengujian sebuah hipotesis. Tujuan penelitian ini agar dapat mengetahui kualitas *website* terhadap pengaruh kepuasan pengguna *website* dalam Sistem Informasi Akademik. Hasilnya penelitian telah memperlihatkan bahwa kualitas *website* yang terdiri dari *service interaction*, *information quality*, *usability* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik.
13. Penelitian yang sudah dilaksanakan oleh Mochammad, dkk (2022), menjelaskan tujuan dari penelitian ini agar dapat mengetahui kualitas SIAMIK di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan menerapkan metode *WebQual 4.0*. Penggunaan *Simple Random Sampling* memperoleh hasil sejumlah 391 responden aktif di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Metode analisis data menggunakan metode SEM-PLS dan pengumpulan data dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner. Hasilnya penelitian kualitas *website* SIAMIK berpengaruh positif terhadap kepuasan

pengguna. Diperoleh nilai R-square sebanyak 70,9% sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas *website* SIAMIK dapat terpengaruh melalui beberapa variabel dari *WebQual original*.

14. Penelitian yang dilakukan Dimas, dkk (2022), menjelaskan bahwa penelitian ini bertujuan guna mengukur kualitas *website* Siakad v2 yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna akhir. Teknik dan pendekatan dalam penelitian ini menggunakan data kuesioner yang berlandaskan metode *webqual* 4.0 untuk menganalisa layanan Siakad. Peneliti menggunakan tiga variabel yaitu kualitas interaksi, informasi, serta penggunaan. Hasilnya penelitian kualitas informasi pada SIAKAD v2 belum bisa mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan dan masih memerlukan upaya peningkatan dalam layanan kepuasan pengguna pada *Website* Siakad v2.

15. Penelitian yang dilakukan oleh Nia (2023), menjelaskan bahwa pengumpulan data dilaksanakan secara langsung dengan melakukan survei menggunakan google form secara *online* dengan mengukur variabel skala likert. Tujuan dari penelitian agar dapat diketahui evaluasi kualitas pelayanan terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Sjakhyakirti yang menerapkan model *WebQual* 4.0. Populasi penelitian ini yaitu mahasiswa, dosen, dan pegawai di Universitas Sjakhyakirti Palembang dengan teknik *purposive sampling* yang diperoleh sebanyak 500 sampel dari total keseluruhan 1990. Berlandaskan hasilnya pada Sistem Informasi Akademik menggunakan model *webqual* mendapatkan nilai signifikansi untuk pengaruh *Usability*

(X1), variabel *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3). Sedangkan Hasil *output* pada uji normalitas model *webqual* terhadap Sistem Informasi Akademik bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti kemana arah garis diagonal sehingga data dapat dikatakan berdistribusi normal.



Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Tujuan	Metode	Hasil	Catatan
1.	Erika, dkk.	Mengevaluasi kualitas <i>website</i> PMB IAKN Tarutung dengan pendekatan <i>Webqual</i>	<i>Webqual</i> 4.0	Hasil analisis data <i>Webqual</i> dapat digunakan untuk menganalisis kualitas <i>website</i> eksternal dan <i>website</i> internal.	Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan <i>webqual</i> 4.0
2.	Aang, dkk.	Memberikan pelayanan maksimal kepada siswa dengan mengembangkan Sistem Informasi Akademik (SIA) dan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan menjamin kesesuaian layanan SIA yang diberikan	<i>Webqual</i> 4.0	Hasil data diklasifikasikan berdasarkan persentase kepuasan pengguna layanan SIA melalui tiga klasifikasi yaitu buruk, sedang, dan baik. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa SIA mempunyai kualitas yang baik. Hasilnya dapat menjadi kontribusi bagi Universitas Muhammadiyah Gombong sebagai bahan referensi dan evaluasi layanan sistem AIS di masa depan).	Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan <i>webqual</i> 4.0
3.	Indah, dkk.	Mengevaluasi dan meningkatkan kinerja <i>website</i> menganalisis kualitas <i>website</i> seleksi	<i>WebQual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Hasilnya penelitian ini digunakan untuk bahan evaluasi pengembangan <i>website</i> SPMB agar dapat memenuhi harapan pengguna.	Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan <i>webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>

penerimaan mahasiswa baru (SPMB) Universitas Sebelas Maret dengan memanfaatkan kombinasi metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

4. Taufik, dkk.

Mengetahui tingkat korelasi, dan pengaruh kegunaan layanan sistem informasi akademik dengan metode *ServQual* dan *WebQual* 4.0.

Metode

ServQual dan *WebQual* 4.0.

Hasilnya telah menunjukkan bahwa *ServQual* berada pada skor rata-rata 2,60, *WebQual* 4.0 berada pada skor rata-rata 2,59, dan skor rata-rata pada variabel Kepuasan Pengguna berada pada 2,66.

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan *webqual* 4.0 dan *Servqual*.

5. Muhammad, dkk.

Menganalisis sistem E-Campus untuk mengetahui kualitas sistem berdasarkan tingkat kepuasan pengguna dan mengetahui indikator mana yang perlu perbaikan pada sistem dengan menggunakan

WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis*, dan *Customer Satisfaction Index*.

Hasil analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan menunjukkan bahwa kinerja sistem saat ini secara keseluruhan masih belum sesuai dengan harapan penggunanya. Implikasi dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap kualitas Sistem Informasi Akademik E-Kampus di IAIN Bukittinggi dan hasil

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan *webqual* 4.0 *Importance Performance Analysis*, dan *Customer Satisfaction Index*.

metode *WebQual 4.0*, *Importance Performance Analysis*, dan *Customer Satisfaction Index*.

penelitian yang diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam pengelolaan Sistem Informasi Akademik E-Kampus di IAIN Bukittinggi. -Sistem Informasi Akademik Kampus dalam melakukan penyempurnaan dan pengembangan Sistem E-Kampus kedepannya

6. Agnes, dkk.

Mengetahui kualitas *WebQual 4.0* sebuah *Website* dan mengetahui persepsi pengguna terhadap *Website* tersebut.

Hasil yang didapatkan penelitian ini yaitu perkembangan *Website* yang jauh lebih baik, diperoleh kualitas informasi, desain, dan kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas layanan interaksi berpengaruh negative terhadap kepuasan pengguna *Website* Polstri.

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan *webqual 4.0*.

7. Riyadi

Mengembangkan Sistem *Waterfall* Informasi Akademik untuk diimplementasikan ke sekolah sehingga dapat meningkatkan efisiensi serta efektifitas pengelolaan akadmik.

Hasilnya telah memperlihatkan bahwa Sistem Informasi Akademik mampu meningkatkan efisiensi serta efektifitas pengelolaan akademik.

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan *waterfall*.

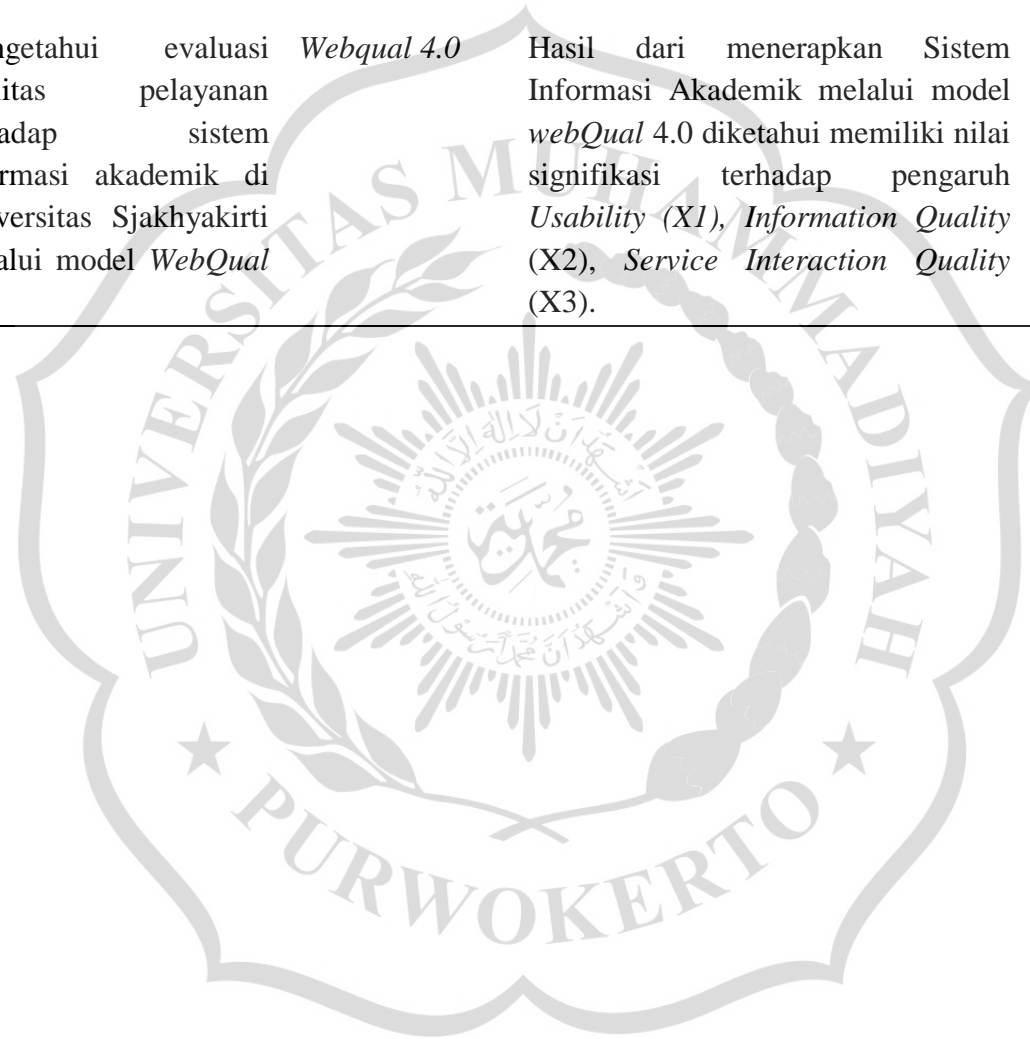
8. Wira, dkk. Melaksanakan evaluasi *WebQual* 4.0. Hasilnya telah memperlihatkan bahwa setiap dari variabel independen didapatkan nilai sebesar 0,05 sehingga bisa dinyatakan dalam sebuah variabel *Interaction Quality*, *Information Quality*, dan *Usability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik STKIP PGRI Pacitan menerapkan *WebQual* 4.0. Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan *webqual* 4.0.
9. Muhammad, dkk. Mengukur atau mengevaluasi Sistem Informasi Akademik melalui penerapan metode *WebQual*. Hasilnya telah memperlihatkan bahwa keseluruhan 113 responden yang terdiri dari 51 mahasiswa dan 62 mahasiswi bisa disimpulkan beberapa dimensi yang digunakan yaitu dimensi *Interaction Quality* yang memperoleh nilai 70.91% dengan tingkat kesesuaian terendah. Sedangkan penggunaan *WebQual* dan *Usability Quality* memperoleh nilai 82.82 % dengan tingkat kesesuaian tertinggi. Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan *webqual*.
10. Yuwan, dkk. Melakukan evaluasi terhadap kualitas Sistem Informasi Akademik di *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasilnya yaitu adanya dampak yang signifikan antara interaksi kualitas layanan, usability, dan kualitas. Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan *webqual* 4.0.

salah satu perguruan tinggi di Jakarta menerapkan model *Importance Performance Analysis (IPA) dan WebQual* dan *Website Quality (Webqual)* informasi terhadap kepuasan pengguna. Dengan menerapkan model IPA diperoleh beberapa informasi untuk mengembangkan *website* Institusi. dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

11. Ulrica, dkk. Mengetahui kualitas SIA dan pengaruh terhadap tiga variabel *WebQual 4.0* terhadap kualitas sebuah *website*. Berlandaskan *Standardized Coefficients*, persentase dominansi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebanyak 43,4% dari *service quality*, *usability* sebanyak 36,4%, dan *information quality* sebanyak 19,3%. Sedangkan uji T untuk *service quality*, *information quality*, dan *usability* secara parsial memiliki nilai positif terhadap kepuasan mahasiswa dan berpengaruh signifikan. Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan *webqual 4.0*.
12. Farida, dkk. Untuk memahami pengaruh kualitas *website* mengenai kepuasan pengguna pada *WebQual* Hasilnya telah memperlihatkan tentang kualitas *website* yang terbentuk dari *service interaction*, *usability*, dan *information quality* Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan *webqual*.

- | | | | | | |
|-----|----------------------------|--|--|--|---|
| | Sistem Informasi Akademik. | | berpengaruh signifikan dan positif mengenai kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik. | | |
| 13. | Mochammad, dkk. | Memahami kualitas SIAMIK di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” melalui metode menerapkan metode <i>WebQual 4.0</i> . | <i>WebQual 4.0</i> | Hasilnya telah diperoleh bahwa kualitas <i>website</i> SIAMIK tentunya berdampak positif mengenai kepuasan pengguna yaitu mahasiswa. Sebesar 70,9% dari nilai R-square yang dikemukakan bahwa kualitas <i>website</i> SIAMIK dapat mempengaruhi beberapa variabel dari metode <i>WebQual</i> . | Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan <i>webqual 4.0</i> . |
| 14 | Dimas, dkk. | Untuk mengetahui layanan Siakad v2 menerapkan teknik dan pendekatan dengan menggunakan kuesioner berlandaskan model <i>WebQual 4.0</i> . | <i>Webqual 4.0</i> | Hasilnya telah dipaparkan bahwa kualitas informasi pada SIAKAD v2 membutuhkan upaya untuk meningkatkan layanan kepuasan terhadap penggunaannya karena <i>Website</i> Siakad v2 masih tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna akhir secara signifikan. | Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan <i>webqual 4.0</i> . |

15. Nia Mengetahui evaluasi *Webqual 4.0* kualitas pelayanan terhadap sistem informasi akademik di Universitas Sjakhyakirti melalui model *WebQual 4.0*. Hasil dari menerapkan Sistem Informasi Akademik melalui model *webQual 4.0* diketahui memiliki nilai signifikansi terhadap pengaruh *Usability (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Service Interaction Quality (X3)*. Penelitian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan *webqual 4.0*.



B. Landasan Teori

1. Evaluasi

Evaluasi merupakan rangkaian acara yang dilaksanakan dengan tujuan untuk menilai dan menguji sistem informasi agar dapat memastikan sistem sudah bekerja seperti yang diinginkan serta bisa memenuhi kebutuhan *user*. Siklus desain pengembangan sistem informasi pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkelanjutan agar beberapa masalah besar yang nantinya dapat ditimbulkan akibat sistem yang tidak efektif bisa dihindari sejak dini. Dilakukannya perbaikan secara berkelanjutan atau terus menerus (*continuous improvement*) dari sistem informasi yaitu upaya penerapan pada tahap evaluasi yang dilaksanakan secara berkelanjutan (Mustofa, 2021).

Evaluasi yaitu proses penentuan sebuah hasil yang sudah diraih dari beberapa kegiatan yang telah diagendakan untuk mendukung diraihnya tujuan yang diharapkan. Evaluasi juga salah satu susunan kegiatan untuk meningkatkan kinerja, kualitas, dan bahkan produktivitas sebuah lembaga untuk melancarkan beberapa program. Melalui kegiatan evaluasi maka didapatkan terkait apa yang sudah diraih dan mana yang belum terealisasikan, selanjutnya informasi ini dapat diterapkan untuk memperbaiki suatu program.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan rangkaian kegiatan untuk memperoleh hasil yang dimana hasil tersebut sebagai acuan untuk dilakukan perbaikan dikemudian harinya demi mendukung tercapainya tujuan (Mustofa, 2021).

2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang terhadap kekecewaan, kesedihan, ataupun kegembiraan yang dihasilkan dari kegiatan membandingkan kinerja dari sebuah produk. Kepuasan terhadap sebuah produk tentunya memiliki berbagai indikator, salah satunya persepsi kinerja yang menjelaskan apakah produk yang dihasilkan dapat diterima oleh pelanggan dengan sangat baik atau sebaliknya. Penentuan sebuah produk yang buruk dan baik tentunya sangat bergantung terhadap apa yang dirasakan oleh para pengguna setelah menggunakan produk tersebut. Produk yang ditawarkan harapannya sesuai dengan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan tidak membandingkan dengan produk lainnya (Ria, 2023).

Perlu adanya pengukuran terkait tingkat kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Akademik agar dapat diketahui manfaat yang bisa dirasakan oleh pengguna sehingga mereka tidak memiliki rasa kecewa. Sistem Informasi Akademik tentunya dirancang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga bisa dimanfaatkan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Penggunaan Sistem Informasi Akademik sangat penting untuk dilakukan sehingga pengguna bisa melakukan evaluasi dari produk yang telah digunakan, karena sistem ini digunakan secara langsung oleh para pengguna (Irwanzar, 2022).

Kepuasan pengguna juga sangat berpengaruh terhadap produk sehingga dari hasil evaluasi yang sudah dilaksanakan dapat diketahui kelemahan-kelemahan Sistem Informasi Akademik yang telah

digunakan. Penggunaan bergantung pada kegiatan evaluasi setiap personal karena mereka sebagai pelaku utama dari penggunaan sistem tersebut. Partisipasi dari para pengguna merupakan sebuah bentuk usaha untuk mencapai kepuasan pengguna sehingga pengembangan sistem bisa berhasil dan sesuai dengan target yang dicapai. Kebutuhan dari para pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik sangat tinggi sehingga mampu meningkatkan kualitas dan kecepatan informasi yang dihasilkan. Ketika kebutuhan yang dirasakan oleh para pengguna tinggi maka kepuasan yang diperoleh dari setiap individu akan tinggi pula (Silvia, 2019).

Pengguna akan mengalami ketidakpuasan jika pelayanan pada sistem tidak sesuai dengan ekspektasi atau terlalu rendah. Akan tetapi, seorang pengguna akan merasa puas jika pelayanan sistem sesuai dengan ekspektasinya bahkan merasa sangat puas apabila pelayanan dari sistem tersebut melebihi ekspektasinya. Pelayanan dari Sistem Informasi Akademik tentunya membantu mempersiapkan para pengguna terhadap kebutuhan tugas yang diberikan. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap sistem ini harapannya dapat meninggalkan kesan yang abadi sehingga dapat memikat hati para penggunanya. Sistem yang dimanfaatkan oleh para pengguna diharapkan mampu melayani keinginan dan kebutuhan seseorang sehingga diberikan pelayanan sistem terbaik dan dapat berpengaruh menyenangkan oleh para pengguna (Johny & Montgomery, 2023).

3. *Website*

Website yaitu alamat internet di dalam suatu halaman *web*, berisi sebuah gambar grafis, foto, teks, musik, file dan gambar bergerak, serta umumnya membuat dokumen *HTML*. *Website* adalah wadah informasi yang detail dan sudah menjadi aspek penting dalam berbagai bidang seperti dunia pendidikan sebab mudah dijangkau kapanpun tanpa memiliki batasan (Monalisa, 2016). *Website* yaitu kumpulan *web* dan berbagai informasi seperti file, suara, video, gambar dan lainnya yang memang disiapkan untuk para pengguna *web server*. Hal inilah yang membuat *website* sebagai tempat informasi untuk para dosen, mahasiswa, dan masyarakat. *Website* yang digunakan dapat dimanfaatkan oleh para pengguna selama 24 jam karena mudah diakses dalam satu hari dan bisa dikelola oleh mesin yang dapat membantu kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-hari.

Website merupakan kumpulan dari berbagai dokumen yang terletak pada *server* dan bisa dilihat oleh pengguna dengan menggunakan *browser* yang ada. Kumpulan dokumen dapat berisi berbagai halaman yang mampu memberikan informasi yang beraneka ragam untuk para pengguna. Informasi yang disediakan bisa berupa video atau gambar yang dapat membantu para pengguna untuk menyelesaikan tugasnya sehingga hal ini berdampak baik dan efektif. Apabila *performance and effectiveness* semakin tinggi maka akan baik pula suatu *website* yang digunakan baik dalam dunia pendidikan maupun pemerintahan (Nur, Rabin, & Afriyudi, 2019).

Penggunaan *website* pada saat ini digunakan sebagai layanan informasi yang banyak diakses oleh para pengguna internet di dunia karena mudah diaplikasikan kapan saja serta dimana saja ketika sedang dibutuhkan. *Website* digunakan sebagai layanan informasi oleh para pengguna sehingga mampu menangani permintaan dari banyak pengguna di dunia sehingga penggunaan *website* disesuaikan dengan tujuan yang akan mereka capai. Pelayanan *website* pastinya didukung dengan berbagai macam fitur sebagai alat informasi contohnya kegiatan akademik, pembayaran, nilai, layanan akademik, dan data mahasiswa (Mustopa et al., 2020). *Website* dapat memberikan keuntungan yang besar bagi para pengguna karena mudah diakses secara menyeluruh melalui jaringan internet, informasi pendidikan yang diakses juga mampu menjawab pertanyaan dari para pengguna dengan murah dan cepat.

Penggunaan *website* sudah menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan suatu lembaga atau universitas untuk memberikan berbagai informasi mengenai kebutuhan tugasnya. *Website* yang digunakan dikembangkan dan dirancang sesuai dengan kebutuhan para pengguna sehingga mereka merasa puas dengan model yang telah disediakan. Perlu adanya evaluasi *website* secara rinci untuk mengukur kemudahan penggunaan *website* bagi para *user* karena hal ini berpengaruh terhadap kelangsungan dan pengembangan situs *website* untuk kedepannya (Inggrit, 2020). Supaya bisa mengerti kualitas sebuah *website* dalam interaksi dengan pengguna maka perlu dilakukan sebuah

kegiatan evaluasi secara berkala dengan menggunakan berbagai aspek yang dibutuhkan.

4. Sistem Informasi Akademik

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh suatu lembaga pendidikan digunakan untuk memberikan pelayanan kepada para pengguna yang membutuhkan. Bentuk memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi yaitu menyuguhkan pelayanan kepada para pengguna melalui sebuah Sistem Informasi Akademik. Hal ini merupakan sebuah sistem yang mengatur beberapa data akademik dalam sebuah instansi pendidikan informal dan formal baik tingkat dasar hingga perguruan tinggi. Umumnya beberapa data yang telah diolah melalui sistem informasi akademik mencakup data dosen, mahasiswa, jadwal mengajar, jadwal mata kuliah serta lainnya yang bersifat global berlandaskan kebutuhan sebuah lembaga pendidikan. Sistem informasi akademik diartikan sebagai media untuk mempermudah pengolahan beberapa informasi dan data yang berkaitan dengan instansi (Wibawa, 2013).

Sistem Informasi Akademik menyediakan berbagai macam fitur yang bisa membantu melancarkan kegiatan belajar mahasiswa selama mereka mengikuti pendidikan di Perguruan Tinggi. Beberapa Perguruan Tinggi mengembangkan Sistem Informasi Akademik untuk membantu meningkatkan layanan akademik kepada para mahasiswa (Silvana & Rika, 2020). 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.

Pengelolaan Akademik diimplementasikan melalui Sistem Informasi Akademik yang bisa diterapkan sesuai dengan keperluan sehari-hari. Sistem Informasi Akademik memberikan layanan informasi dalam hal yang berkesinambungan dengan berbagai macam data akademik di sebuah lembaga pendidikan atau perguruan tinggi. Sistem ini memakai *software* dan *hardware* pada komputer, data base, model manajemen dan prosedur pedoman. Sistem Informasi Akademik menjadi bagian dari pengendalian *internal* yang mencakup prosedur oleh manajemen agar dapat memecahkan masalah akademik, dokumen, dan pemanfaatan sumber daya manusia (Riyadi, 2017).

5. *Webqual 4.0*

WebQual adalah salah satu model pengukuran *website* yang berlandaskan tanggapan pengguna akhir, yang mana sudah menjalani beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan beberapa pertanyaan. *WebQual* yaitu pengembangan dari model *Serqual* yang dimanfaatkan guna mengukur kualitas jasa. Masing-masing versi *WebQual* memiliki dimensi yang berbeda, *WebQual 1.0* menekankan pada sebuah analisis kualitas informasi, *WebQual 2.0* menekankan pada sebuah analisis interaksi sedangkan *WebQual 3.0* memadukan dua instrument dari *WebQual 1.0 dan 2.0* dan melakukan penelitian terhadap situs lelang secara online.

WebQual 4.0 adalah versi terbaru yang menggabungkan tiga dimensi untuk mewakili kualitas dari sebuah *website*, yaitu dimensi *Usability Quality* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (dimensi kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi). Penggunaan *WebQual 4.0* dinilai selangkah lebih maju guna mengukur kualitas sebuah *website*. Metode *WebQual* adalah mengukur kualitas *website* yang indeks serta komprehensif yang populer untuk diukur berlandaskan tanggapan pengguna dengan tiga dimensi. Pemaparan dimensi beserta indikator yang dihasilkan dari teori *WebQual* bisa dilihat di tabel 2.2, 2.3, dan 2.4 (Muhsin & Zuliestiana, 2017).

Tabel 2. 2 Dimensi Kemudahan Penggunaan

Indikator	Kode	Item Pernyataan
<i>Usability Quality</i>	X1.1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
	X1.2	Interaksi antar <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
	X1.3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
	X1.4	Pengguna merasa tampilan <i>website</i> menarik
	X1.5	Desain <i>website</i> sesuai dengan tipikal <i>website</i>
	X1.6	<i>Website</i> tampak meyakinkan dan kompeten
	X1.7	<i>Website</i> memberikan pengalaman positif

Tabel 2. 3 Dimensi Kualitas Informasi

Indikator	Kode	Item Pernyataan
<i>Information Quality</i>	X2.1	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat
	X2.2	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat di percaya
	X2.3	<i>Website</i> memberikan informasi yang tepat waktu
	X2.4	<i>Website</i> memberikan informasi yang relevan
	X2.5	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipahami
	X2.6	<i>Website</i> menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci
	X2.7	<i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan proposional

Tabel 2. 4 Dimensi Kualitas Interaksi

Indikator	Kode	Item Pernyataan
<i>Interaction Quality</i>	X3.1	<i>Website</i> sering mengalami <i>trouble</i>
	X3.2	<i>Website</i> memberikan keamanan ketika pengguna melakukan transaksi
	X3.3	<i>Website</i> menyediakan ruang untuk memberikan kemudahan berkomunikasi
	X3.4	<i>Website</i> menjaga keamanan data pribadi pengguna member
	X3.5	<i>Website</i> menarik minat pengguna untuk mengakses Kembali
	X3.6	<i>Website</i> menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna