

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah menjadikan teknologi informasi sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari perkembangan dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi (Zakiyyah, 2019). Hal ini dapat kita lihat dari penggunaan berbagai sistem informasi di perguruan tinggi seperti sistem informasi akademik, sistem informasi keuangan, sistem informasi perpustakaan dan lain-lain. Penggunaan sistem informasi akademik bertujuan untuk meningkatkan keunggulan bersaing agar memiliki daya saing, mempermudah kegiatan operasional dan meningkatkan efektifitas pelayanan administrasi perguruan tinggi.

Pada Universitas PGRI Palembang telah membangun sebuah sistem informasi akademik berbasis *web* dengan membuka *browser* dan masukan alamat <https://sisfo.univpgri-palembang.ac.id/> mahasiswa dapat login menggunakan NIM untuk melihat data KHS, melakukan KRS, IPK, membayar SPP, mencetak kartu ujian, dan lain-lain. Sistem ini juga sangat membantu dalam pekerjaan administrasi dosen dan tenaga kependidikan dalam hal akademik bagi mahasiswa. Kemudian dalam upaya pengembangan sistem, diperlukan evaluasi secara berkala terhadap kemampuan sistem dalam menjalankan tugasnya untuk membantu proses manajerial organisasi. Permasalahan yang terjadi pada sistem informasi akademik universitas PGRI Palembang yakni kecepatan *website* berjalan lama jika di akses banyak pengguna sehingga membuat kualitas layanan *website* tersebut perlu di evaluasi. Evaluasi yang dilakukan agar sistem menjadi sistem yang baik adalah dengan menggunakan kepuasan pengguna akhir atau *end user* dalam hal ini yaitu siswa (Nada and Wibowo, 2015).

Upaya pengukuran dan evaluasi layanan *online* berupa sistem informasi ini sejalan dengan model evaluasi kualitas layanan atau *Servqual*. *Servqual* adalah instrumen untuk mengevaluasi kualitas layanan dan

mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, atau menggunakan "suara konsumen" untuk mengukur kualitas layanan. Metode pengukuran kualitas layanan *online* dan *offline* yang dikembangkan mengasumsikan bahwa pendapat atau persepsi pengguna sangat penting bagi keberhasilan atau kegagalan suatu layanan. Ketika pengguna merasa bahwa layanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, mereka cenderung tidak akan menggunakan layanan tersebut lagi. Menyadari pentingnya mengevaluasi sistem dengan mengetahui persepsi pengguna atau *user*, maka dilakukan penelitian terhadap persepsi pengguna sistem informasi akademik. Penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan apakah kualitas layanan Sistem Informasi Akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa khususnya mahasiswa Universitas PGRI Palembang melalui penerapan metode penelitian *webqual* 4.0. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak kampus PGRI Palembang untuk mengembangkan websitenya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan di bidang ilmu khususnya kajian evaluasi sistem.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas PGRI Palembang ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Pada penelitian kali ini penulis memiliki tujuan, yaitu mengetahui gambaran tentang kepuasan pengguna khususnya mahasiswa dengan menggunakan indikator *webqual*, yakni :

### **a. Usability Quality**

Pengukuran pengaruh kualitas kegunaan terhadap penggunaan sistem informasi akademik dengan menggunakan indikator *Usability Quality*.

- b. *Information Quality*  
Pengukuran pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem informasi akademik dengan menggunakan indikator *Information Quality*.
- c. *Service Interaction Quality*  
Pengukuran pengaruh kualitas interaksi terhadap penggunaan sistem informasi akademik dengan menggunakan indikator *Service Interction Quality*.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak terlalu luas maka penulis membuat batasan masalah, yaitu penulis hanya melakukan penelitian menggunakan data *end user* terhadap para mahasiswa-mahasiswi aktif di Universitas PGRI Palembang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*.

Menurut Noor (2014) teknik *simple random sampling* merupakan cara yang sangat sederhana. Sample diterima dengan acak, tanpa memandang jenjang yang terdapat dalam populasi, semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama dan telah diketahui untuk terpilih sebagai subjek (UMAMI et al., 2018).

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mengetahui kualitas layanan website Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang dengan indikator *webqual*, yakni :

- a. Mengukur pengaruh kemudahan penggunaan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan indikator *Usability Quality*.
- b. Mengukur pengaruh kualitas informasi penggunaan sistem informasi akademik dengan menggunakan indikator *Information Quality*.
- c. Mengukur pengaruh kualitas layanan pada sistem informasi akademik menggunakan indikator *Service Information Quality*

## 1.6. Metodologi Penelitian

### 1.6.1. Waktu dan Tempat Penelitian

#### 1.6.1.1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dijadwalkan dari bulan November 2020 yakni membuat proposal penelitian sampai dengan bulan Desember 2021 proses dokumentasi, pada masa tersebut peneliti melakukan tahapan demi tahapan sesuai pada perencanaan penelitian yang sebelumnya telah dilakukan terlebih dahulu.

#### 1.6.1.2. Tempat Penelitian

Universitas PGRI Palembang alamat: 9 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30116.

### 1.6.2. Alat dan Bahan Penelitian

#### 1.6.2.1. Alat Penelitian

Berikut alat-alat yang akan di gunakan :

- a. Perangkat Keras (*Hardware*)
  1. Notebook sebagai device menyusun laporan.
  2. Processor : Core i7 Generasi 10 TH GEN
  3. RAM : 8 GB
  4. SSD : 476 GB
- b. Perangkat Lunak ( *Software* )
  1. SPSS sebagai *software* pengelola data.
  2. Sistem *Operational Google* Chrome sebagai *Web Browser*.
  3. *Microsoft Office Word*
  4. *Microsoft Excel* 2016 yakni *software* untuk membuat laporan dan tabulasi data.
  5. Sistem Operasi Windows 10.
  6. *Google Form* untuk kuisisioner penelitian.

### 1.6.2.1. Bahan Penelitian

Bahan-bahan atau objek-objek yang akan dianalisis untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. *Website* Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang ( <https://sisfo.univpgri-palembang.ac.id/> ).
- b. Data mahasiswa dan mahasiswi aktif Universitas PGRI Palembang yang menggunakan *Website* Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang menggunakan teknik *simple random sampling*.

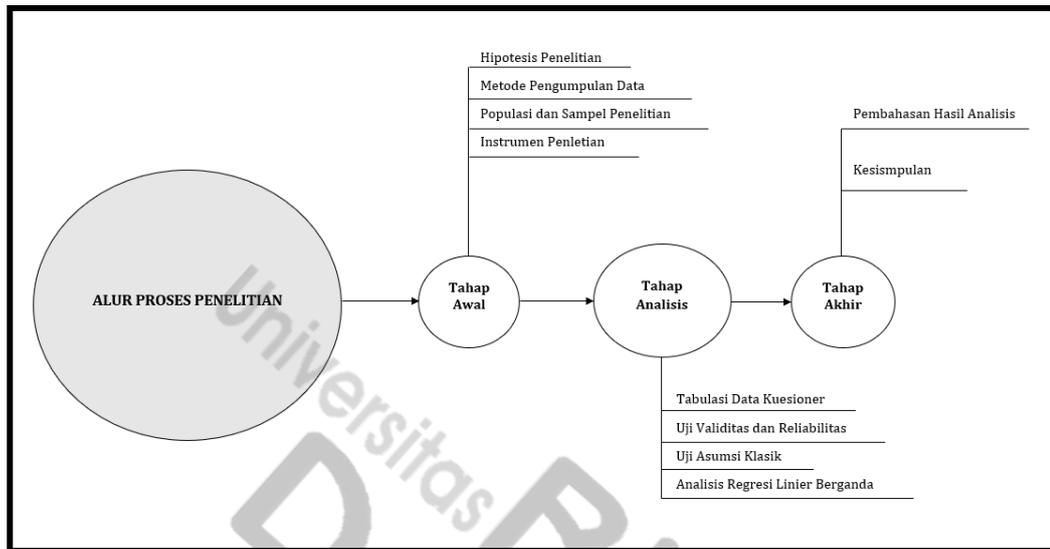
### 1.6.3. Metode Penelitian

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah (Sugiyono, 2014).

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini menggunakan metode persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website* (Sugiyono, 2014).

Pada penelitian ini jenis yang digunakan, yaitu jenis penelitian kuantitatif, dikarenakan penelitian yang akan di teliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada para responden, yaitu pengguna sistem informasi akademik Universitas PGRI Palembang. Penelitian data yang bersifat kuantitatif ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas PGRI Palembang menggunakan kuesioner yang telah ditetapkan.

### 1.6.3.1. Alur Proses Penelitian

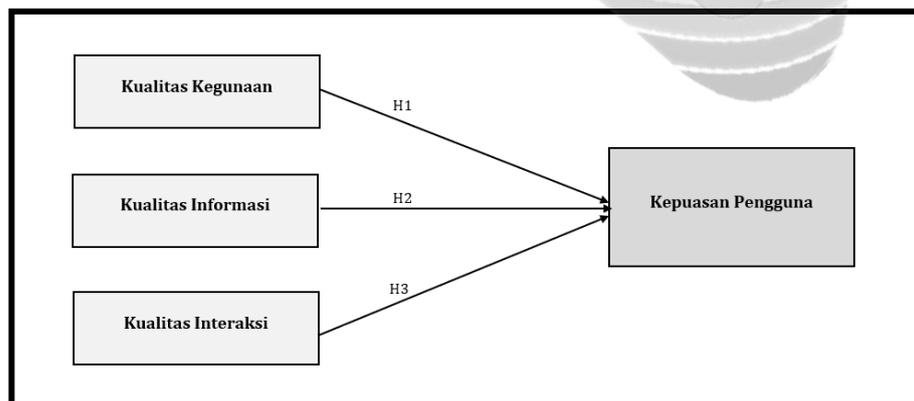


Gambar 1.1 Alur Proses Penelitian

Pada gambar 1.1 menjelaskan tentang alur proses Penelitian yang akan di lakukan oleh penulis yang terdiri dari 3 tahap, yaitu : Tahap Awal, Tahap Analisis dan Tahap Akhir. Untuk penjelasan lebih lanjut akan di jelaskan pada bagian selanjutnya.

### 1.6.3.2. Tahap Awal

#### a. Hipotesis Penelitian



Gambar 1.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan gambar 1.2 tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas atau independen, yaitu : Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi. Sedangkan variabel tidak bebas atau

dependen, yaitu : Kepuasan Pengguna. Berikut penjelasan dari gambar hipotesis diatas :

H1 = Ada atau tidaknya pengaruh *usability quality* kepada kepuasan pengguna.

H2 =Ada atau tidaknya pengaruh *information quality* kepada kepuasan pengguna.

H3 = Ada atau tidaknya pengaruh *service interaction quality* kepada kepuasan pengguna.

b. Metode Pengumpulan Data

Dengan dilakukannya Pengumpulan data, dalam menganalisis keadaan yang terjadi tentu dapat membantu peneliti. Adapun dalam menyelesaikan penelitian ini pengumpulan data yang digunakan, yaitu :

1. Data Primer (*Primary Data*)

Menurut Sugiyono (2013) Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (SANTOSA, 2015).

a). *Interview* (wawancara)

Menurut Kartini Kartono (1986) *interview* (Wawancara) adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu ; ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik (Nazir, 1988).

Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan kepala bagian defisi IT, namun diakrenakan beberapa kendala sehingga diwakilkan oleh staff IT Bagian pengolahan data pada Universitas PGRI Palembang untuk mengetahui tentang *website* sistem informasi akademik universitas PGRI Palembang.

b). Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2010) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Ulfatun et al., 2016).

Dalam teknik ini termasuk ke dalam jenis data primer, dan penulis menyebarkan hasil kuesioner kepada seluruh mahasiswa di Universitas PGRI Palembang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Kuesioner dalam penelitian ini di sebar dalam bentuk *link google form*, karena adanya wabah virus *covid 19*, sesuai dengan anjuran pemerintah bahwa sebagian perkuliahan masih dilakukan dengan cara online atau daring sehingga penulis membuat kuesioner via *google form* dan sebagian yang responden yang ada di kampus universitas PGRI Palembang.

c). Observasi

Menurut Sugiyono (2013) Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang memiliki ciri khusus jika dibandingkan dengan teknik lain yaitu wawancara dan angket. Jika wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan manusia, maka observasi tidak terbatas pada manusia, tetapi juga objek lainnya (SANTOSA, 2015).

Pada Penelitian ini observasi dilakukan dengan melihat penelitian-penelitian sebelumnya.

2. Data Sekunder

Menurut Soeratno (1999) Data Sekunder adalah data yang di terbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolannya. Menurut Sugiyono (2013). Data sekunder adalah sumber yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen (SANTOSA, 2015).

c. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014).

Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini, yaitu mahasiswa-mahasiswi aktif di Universitas PGRI Palembang.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari karakteristik dan jumlah yang ada dalam populasi. Jika populasinya sangat besar tentu peneliti tidak mungkin meneliti seluruh yang ada pada populasi besar tersebut, dikarenakan keterbatasan berbagai hal seperti dana, tenaga dan waktu, maka dari itu peneliti dapat mengatasi permasalahan tersebut dengan menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2017).

Dari pengertian tersebut, maka sampel dalam penelitian ini adalah hasil dari perhitungan jumlah populasi mahasiswa-mahasiswi aktif di Universitas PGRI Palembang dengan menggunakan rumus slovin.

### d. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel Penelitian (Sugiyono, 2014).

Penelitian ini memiliki instrumen yang paling penting atau yang paling utama, yaitu angket (kuesioner). Variabel diukur dengan menggunakan skala Likert. Digunakannya skala likert adalah untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sebuah kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

### 1.6.3.3. Tahap Analisis

#### a. Tabulasi Data Kuesioner

Tahap ini seluruh data hasil jawaban responden disusun menjadi sebuah tabel yang berdasarkan skor hasil jawaban, Jenis kelamin, fakultas dan semester responden untuk kemudian dilakukan analisis dengan bantuan aplikasi SPSS.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Digunakannya uji validitas bertujuan agar dapat melihat apakah pertanyaan-pertanyaan pada angket (kuesioner) valid atau tidak. Metode yang digunakan untuk dapat diambil keputusan dalam uji validitas ini adalah dengan penggunaan r tabel limit dengan taraf signifikansi 0,05 dan uji dua sisi. Oleh karena itu, jika nilai korelasi melebihi batas yang ditentukan, item tersebut valid dan sebaliknya, jika nilai korelasi di bawah batas yang ditentukan item tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yaitu sebuah alat atau cara yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner atau angket yang merupakan indikator dari variabel. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan analisis *alpha Cronbach*. Jadi, suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel jika batas minimal skor *alpha cronbach* adalah 0,6.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi pada model regresi yang digunakan untuk penelitian. Pada tahap uji normalitas dengan bantuan aplikasi SPSS, peneliti dapat mengetahui hasil dari grafik *P-P Plot of Regressions Standarized Residual*.

2. Uji Multikolinieritas

Digunakan Uji Multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk pengujiannya, yaitu

d. Analisis Regresi Linier Berganda

1. Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji f)

Digunakannya Uji f ini bertujuan agar dapat diketahui apakah variabel bebas atau *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan

bersamaan memiliki pengaruh secara signifikan kepada variabel tidak bebas atau dependen (Y). Sehingga dapat diketahui diterima atau tidaknya hipotesis dalam penelitian ini.

## 2. Uji Koefisien Regresi Secara Linier (Uji t)

Digunakan uji t tersebut bertujuan agar dapat diketahui bahwa didalam model regresi, sebuah variabel bebas atau *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) apakah berpengaruh secara signifikan kepada variabel tidak bebas atau dependen (Y). Sehingga dapat diketahui diterima atau tidaknya hipotesis dalam penelitian ini.

### 1.6.3.4. Tahap Akhir

#### a. Pembahasan Hasil Analisis

Pada bagian ini membahas dan menjabarkan hasil dari keseluruhan analisis yang dilakukan dan membuktikan hasil dari hipotesis yang telah ditulis oleh peneliti. Pada tahap ini juga adalah keseluruhan hasil analisis.

#### b. Kesimpulan

Pada bagian ini kesimpulan diambil berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan peneliti serta berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, sehingga dapat diketahui titik lemah atau skor terendah dari variabel penelitian ini serta dapat memberi manfaat dan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam penelitian.

#### c. Saran

Pada tahap ini penulis memberikan saran atau masukan terhadap pihak pengelola *website* sistem informasi akademik universitas PGRI Palembang berdasarkan titik lemah atau skor terendah dari hasil penelitian terhadap *website* tersebut.

## 1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan Skripsi ini terdapat 5 bab, yaitu :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup & batasan masalah, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang penjelasan mengenai teori yang berhubungan dengan penelitian, Skala Pengukuran, Populasi, Sampel, Menentukan Ukuran Sampel, Teknik Sampling, Pengujian Instrument, Analisis Regresi Linier Berganda dan Penelitian Terkait Sebelumnya.

### **BAB III          ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisi tentang Analisis Data, Deskripsi Jawaban Responden, Uji Validitas dan Reliabilitas.

### **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

Berisi tentang deskripsi hasil penelitian, *Website* Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang, hasil pengujian validitas dan reliabilitas, hasil pengujian asumsi klasik, hasil analisis regresi linier berganda dan pembahasan hasil analisis dan pembahasan.

### **BAB V            PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari analisa kualitas *website* Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang.