

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi yang pesat telah menyebabkan munculnya peradaban baru, dan institusi serta komunitas bisnis berlomba-lomba menawarkan layanan yang lebih baik dengan menggunakan teknologi informasi. Ketika teknologi informasi digunakan, tugas sering kali diselesaikan dengan lebih cepat, tepat, efisien, dan terjangkau—baik dari segi biaya maupun waktu. (Setyoningrum, 2019, p. 34). Teknologi sangat membantu pelayanan di baik sekolah menengah negeri maupun swasta serta universitas. Salah satu universitas yang telah memanfaatkan SIAKAD tersebut adalah Universitas Prabumulih. (Klarasati & Sutabri, 2023, p. 13).

Universitas Prabumulih memiliki 3 fakultas terdiri dari fakultas teknik, ilmu komputer, ekonomi dan bisnis, dari tiga fakultas, untuk saat ini Fakultas Ilmu Komputer yang didahulukan menerapkan sistem informasi akademik (SIAKAD) disebabkan berkaitan dengan penyesuaian dengan bidang ilmu, namun seharusnya fakultas teknik, ekonomi dan bisnis semestisnya juga menerapkan SIAKAD dikarenakan sangat berperan pelaksanaan pendidikan.

SIAKAD sangat berperan pelaksanaan pendidikan sebagai sarana dan prasarana dunia pendidikan untuk menunjang kebutuhan akademik, administrasi dan perkuliahan sehingga layanan informasi dapat tersampaikan dengan baik kepada mahasiswa, saat ini fakultas ilmu komputer yang didahulukan menggunakan sistem ini, hal ini bertujuan untuk sebagai tolak ukur Universitas Prabumulih tingkat capaian sistem SIAKAD sejauh mana tingkatan layanan guna

membangun kepuasan terhadap pengguna khususnya mahasiswa, maka dalam penelitian ini diperlukan pengukuran *Usability*, kuliatas informasi, kualitas layanan dan keseluruhan.

Pentingnya untuk mengetahui seberapa tingkatan kualitas layanan SIAKAD menjadi suatu faktor dalam keberhasilan pemanfaatan sistem informasi yang merupakan alasan penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan pengguna terhadap kualitas SIAKAD. Peningkatan kualitas SIAKAD diharapkan mampu mempermudah dalam proses pelaksanaan administrasi, akademik maupun perkuliharaan.

Berdasarkan pernyataan diatas tentunya memerlukan pengukuran kualitas layanan SIAKAD terhadap kepuasan Mahasiswa dilingkungan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Prabumulih hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *Usability*, kuliatas informasi, kualitas layanan dan keseluruhannya, maka untuk mencapai hal itu metode yang diambil oleh peneliti adalah metode Webqual 4.0, karena didalam metode ini sudah mencakup semua yang diperlukan oleh peneliti sehingga judul penelitian ini adalah **“ANALISIS KULITAS LAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMPUTER MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalahnya adalah bagaimana hasil pengukuran kualitas layanan SIAKAD terhadap kepuasan Mahasiswa dilingkungan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Prabumulih Metode Webqual 4.0.

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Pembatasan masalah penting untuk memastikan pembahasan sesuai topik yaitu :

1. Peneliti hanya melakukan pengukuran kuliatas layanan SIAKAD menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Sampel penelitian yang terdiri dari mahasiswa Universitas Prabumulih yang mempelajari ilmu komputer dicakup dalam kuisisioner.
3. SPSS versi 25 digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan SIAKAD di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Prabumulih.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Mengetahui penilaian pengguna terhadap kuliatas layanan SIAKAD yang telah dibangun sesuai dengan keinginan pengguna.
- b. Dapat menambah pengetahuan tambahan mengenai WebQual 4.0 dalam melakukan pengukuran kualitas layanan SIAKAD berdasarkan tiga indikator utama yang meliputi kegunaan (Usability), kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas layanan (Service Quality).
- c. Sebagai sumber referensi, Penelitian ini mungkin bisa menjadi sumber untuk penelitian selanjutnya sehingga dapat menemukan kajian kajian penelitian yang baru dan berguna bagi ligkungan pendidikan.