

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk di dunia pendidikan tinggi. Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan dituntut untuk terus berinovasi dalam memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kualitas layanan akademik dan operasionalnya. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan Sistem Informasi Akademik berbasis web yang mendukung proses administrasi akademik seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengecekan nilai, pembayaran kuliah, dan pelayanan informasi lainnya secara daring (Dian *et al.*, 2008). Sistem Informasi Akademik adalah *platform* berbasis web yang dirancang untuk membangun sistem berbasis pengetahuan yang dapat diakses melalui internet. SIMAK adalah sebuah *website* atau aplikasi berbasis *website* yang dirancang sebagai kebutuhan akademik bagi masyarakat yang ada di dalamnya (Dzihni *et al.*, 2019).

Di Universitas Bina Darma, sistem ini diimplementasikan dalam bentuk Sistem Informasi Akademik Terintegrasi (SISKA). Kehadiran SISKA diharapkan mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan data akademik serta memberikan pengalaman layanan digital yang memuaskan kepada mahasiswa. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai keluhan dari pengguna, terutama mahasiswa, yang menyangkut aspek antarmuka pengguna yang kurang intuitif, informasi yang tidak konsisten atau kurang relevan, serta kecepatan sistem yang belum optimal.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas sistem yang diharapkan dan kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini mengindikasikan pentingnya dilakukan evaluasi sistem informasi secara menyeluruh. Evaluasi tersebut tidak hanya menekankan pada aspek teknis, tetapi juga pada pengalaman pengguna sebagai komponen

penting dalam pengembangan sistem informasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna (Parasuraman *et al.*, 1985; Algifari, 2016).

Salah satu metode evaluasi yang populer dan terbukti efektif ialah WebQual 4.0 untuk menilai kualitas layanan sistem berbasis web melalui tiga dimensi utama: *usability*, *interaction service quality*, dan *information quality* (Tarigan, 2008). Dimensi *usability* berfokus pada kemudahan navigasi dan pemahaman pengguna terhadap sistem; *information quality* menilai keakuratan, kelengkapan, dan relevansi tampilan informasi; sedangkan *interaction quality* mengevaluasi interaksi antara pengguna dan sistem, termasuk aspek keamanan dan kenyamanan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan efektivitas pendekatan ini. Penelitian oleh Khubaero *et al.* (2022) menunjukkan bahwa penerapan WebQual 4.0 pada aplikasi PeduliLindungi berhasil mengidentifikasi kelemahan sistem yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut pengalaman pengguna.

Sementara itu, DS dan Sanjaya (2021) dalam penelitiannya pada aplikasi MyARS, menemukan bahwa semua dimensi WebQual memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, menegaskan pentingnya kualitas layanan digital dalam menunjang kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Putri dan Handayani (2020) pada sistem akademik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta juga menyatakan bahwa rendahnya nilai pada dimensi *usability* dapat menurunkan intensi pengguna untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan. Hal senada disampaikan oleh Sari *et al.* (2019) yang meneliti sistem informasi kampus berbasis web, menemukan bahwa kualitas informasi yang tidak konsisten dan tampilan antarmuka yang membingungkan menyebabkan ketidakpuasan pengguna.

Selain itu, Yuliani dan Fauziah (2021) melakukan studi evaluatif terhadap sistem informasi akademik di lingkungan sekolah tinggi dan menunjukkan bahwa kekurangan pada aspek interaksi pengguna (seperti sistem yang tidak responsif dan tidak personal) dapat menyebabkan turunnya efektivitas layanan secara keseluruhan.

Berdasarkan berbagai hasil studi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan WebQual 4.0 merupakan alat evaluatif yang relevan dan aplikatif dalam mengukur persepsi pengguna terhadap sistem layanan berbasis web, termasuk sistem informasi akademik. Pendekatan ini memungkinkan pihak pengelola sistem untuk mengetahui secara spesifik di mana letak kekurangan sistem dan aspek mana yang perlu ditingkatkan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis SISKKA di Universitas Bina Darma menggunakan pendekatan WebQual 4.0, guna mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap sistem yang mereka gunakan, mengidentifikasi kelemahan yang ada, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang berbasis data. Evaluasi ini diharapkan dapat mendukung pengembangan sistem yang lebih responsif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna di era transformasi digital.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana hasil analisis Sistem Informasi Akademik Terintegrasi (SISKKA) UBD menggunakan metode WebQual 4.0?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis Sistem Informasi Akademik Terintegrasi (SISKKA) UBD menggunakan metode WebQual 4.0.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah memberikan kontribusi bagi pengembangan kualitas layanan sistem informasi berbasis web melalui analisis yang mendalam menggunakan metode WebQual 4.0. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengelola SISKKA UBD dalam mengidentifikasi kelemahan sistem, meningkatkan kepuasan pengguna, dan mendorong terciptanya layanan yang lebih efisien dan efektif. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam mendukung pengembangan sistem

informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga berdampak pada peningkatan citra positif institusi.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terfokus dan terarah, maka ruang lingkup masalah ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Objek yang dievaluasi dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Akademik Terintegrasi (SISKA) milik Universitas Bina Darma, yang digunakan oleh mahasiswa dalam berbagai aktivitas akademik secara daring, seperti pengisian KRS, pengecekan nilai, dan akses informasi akademik lainnya.
- 2) Penilaian kualitas sistem informasi hanya difokuskan pada perspektif pengguna, dalam hal ini mahasiswa Universitas Bina Darma, yang secara aktif menggunakan sistem SISKA selama minimal satu semester terakhir.
- 3) Metode analisis yang diterapkan adalah WebQual 4.0.
- 4) Penelitian ini tidak membahas aspek teknis seperti infrastruktur server, pemrograman sistem, atau kinerja sistem dari sisi administrator atau pengembang, melainkan terbatas pada evaluasi berbasis persepsi dan pengalaman pengguna.
- 5) Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui distribusi kuesioner yang berbasis WebQual 4.0 kepada mahasiswa dan dosen, dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur persepsi mereka terhadap kualitas layanan SISKA.