

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Signifikansi dalam berkembangnya teknologi mampu menciptakan masyarakat global baru yang melampaui batas-batas negara dan membawa segalanya dari yang jauh menjadi dekat, mengubah impian menjadi kenyataan. Seiring dengan kemajuan teknologi, pekerjaan terutama di sektor administrasi telah muncul sebagai faktor kunci dalam menentukan efektivitas dan efisiensi layanan. Sebelumnya adanya teknologi informasi Penggunaannya proses administrasi sangat melelahkan, lambat, dan rentan kesalahan menjadi proses tapi sekarang lebih akurat, lebih cepat, dan terdokumentasi dengan baik. *E-Office* adalah salah satu teknologi informasi administrasi yang telah diterapkan di UIN Raden Fatah Palembang.

Sejak Mei 2019, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang menggunakan sistem layanan administrasi digital yang dikenal sebagai *E-Office*. Setiap bagian dari unsur dalam pimpinan dimulai dari tingkatan terbawah hingga teratas, mempunyai akun sistem tersendiri, sistem tersebut dibuat dalam desain antarmuka berbentuk sederhana yang mudah dioperasikan. Struktur *E-Office* disesuaikan dengan struktur organisasi kampus secara hierarkis, yang berarti proses disposisi surat dilakukan secara berjenjang. Hanya pimpinan satu tingkat di bawah pimpinan terendah yang dapat menerima surat dari pimpinan tertinggi. Laporan administratif seperti surat masuk dan keluar, laporan harian hingga bulanan dapat diakses dan dipantau oleh bagian umum atau Tata Usaha setelah penerapan sistem ini. Selain itu, sistem ini memungkinkan bagian

terkait untuk memantau status surat yang masih dalam proses dan yang telah diselesaikan oleh masing-masing pimpinan.

Dengan demikian, studi ini dilakukan guna menganalisis tingkatan kepuasan penggunaannya kaitannya dengan situs *E-Office* Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah melalui penggunaan metode *WebQual 4.0*. Situs *E-Office* merupakan platform penting yang digunakan oleh civitas akademika UIN Raden Fatah untuk berbagai aktivitas administrasi dan komunikasi internal. Untuk mengetahui situs *E-Office* telah sesuai dengan penggunaan yang digunakan oleh pengguna penulis akan melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap situs *E-Office* UIN Raden Fatah menggunakan metode *webqual*. Penulis melakukan observasi awal, dalam observasi dan wawancara yang akan dilampirkan di lampiran. Pertama, proses login yang memerlukan akun khusus sering kali menjadi hambatan bagi pengguna baru atau mereka yang lupa dengan username dan passwordnya. Kedua, waktu pemuatan halaman yang lambat menyebabkan efisiensi kerja menurun, terutama saat pengguna harus melakukan transaksi dokumen secara berkala. Ketiga, adanya ketidakstabilan dalam akses situs, seperti gangguan jaringan atau downtime, sering kali membuat pengguna kesulitan dalam menyelesaikan tugas administratif mereka. Berdasarkan observasi dan wawancara analisis tingkat lanjut menggunakan metode *webqual* dimana terdapat permasalahan yang terdapat di rumusan masalah di atas. Penulis akan mencoba mengidentifikasi aspek-aspek kualitas layanan, informasi, serta interaksi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap situs *E-Office*. Maka dari itu penulis melakukan penelitian berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna *E-Office* UIN Raden Fatah Menggunakan Metode *Webqual*”**. Hasil dari studi ini mampu merekomendasikan hal

konkret guna mengoptimalkan lebih lanjut sistem *E-Office*, sehingga dapat lebih efektif dan ramah pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian pokok permasalahan yang sudah diuraikan sebelumnya di bagian latar belakang, ini untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap website *E-Office* UIN Raden Fatah dengan metode *webqual*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan dalam studi ini yaitu:

1. Responden dalam studi ini karyawan UIN Raden Fatah yang bertugas bagian administrasi *E-Office*.
2. Variabel pada pengukuran ini ada 4 indikator, Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*), Kualitas Pengguna (*Usability Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Kualitas Informasi (*Information Quality*).
3. *Tools* yang dipergunakan untuk analisis secara analitik yaitu aplikasi *SPSS*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya studi ini guna mengukur dan mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap situs web *E-Office* UIN Raden Fatah menggunakan metode *webqual*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari melakukan studi ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi UIN Raden Fatah
 - A. Diharapkan studi ini akan bermanfaat memungkinkan untuk evaluasi meningkatkan kualitas dan kinerja situs web *E-Office*

agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mendukung operasi administrasi secara optimal.

2. Bagi Peneliti

- A. Diharapkan melalui penelitian berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna E-Office UIN Raden Fatah Menggunakan Metode Webqual**”, dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna serta rekomendasi untuk peningkatan sistem ke depan.
- B. Syarat kelulusan strata satu (SI), di Fakultas Sains dan Teknologi jurusan Sistem Informasi di Universitas Bina Darma Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam studi ini ada lima bab dengan rincian berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini menjelaskan tentang literatur dan objek penelitian yaitu analisis, website, kepuasan pengguna, webqual, e-office, universitas uin raden fatah, instrument webqual 4.0, hipotesis penelitian dan penelitian terdahulu yang akan di analisis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan metode dan langkah-langkah yang digunakan untuk menganalisis objek

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian Ini membahas hasil yang yang telah dianalisis dan disajikan dalam bentuk numerik untuk memberikan penjelasan sistematis terhadap data yang diperoleh selama penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Pada bagian ini menjelaskan kesimpulan dan saran keseluruhan dari pendahuluan sampai hasil dan pembahasan

