

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan menurut (Lewis dan Boom, 2005) adalah sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan telah diberikan yang mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2008). Kualitas layanan sistem merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembangan sistem, layanan dapat berupa *update* sistem dan respon dari penyedia layanan jika sistem mengalami masalah (Sahfitri, 2014). Sebuah kualitas layanan harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh penggunanya, kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan *profit* bagi pembuat atau pengembang suatu produk atau jasa namun apabila kualitas layanan tersebut bersifat buruk, maka akan didapatkan kerugian bagi pembuat atau pengembang produk dan jasa tersebut.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan adalah pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana penyedia informasi yang memberikan kemudahan pelayanan. Seperti pada sector pendidikan yaitu penerapan Sistem Informasi Akademik oleh UIN Raden Fatah Palembang. Saat ini, UIN Raden Fatah Palembang telah menerapkan sistem informasi berupa *website* yang didalamnya termasuk Sistem Informasi Akademik sejak tahun 2010 pada salah satu fakultasnya, yaitu fakultas Ushuluddin. Selanjutnya pada tahun 2015 Sistem Informasi Akademik (Simak) diterapkan di seluruh fakultas yang ada di UIN Raden Fatah

Palembang dengan *website* portal akademiknya <https://radenfatah.ac.id/>.

Sistem Informasi Akademik UIN Raden Fatah Palembang adalah suatu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PUSTIPD) UIN Raden Fatah Palembang bagi mahasiswa, untuk mendapatkan informasi di bidang akademik secara *online* sehingga dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Dalam proses penerapannya Sistem Informasi Akademik (Simak) UIN Raden Fatah Palembang memiliki beberapa fungsi antara lain, mengolah data mahasiswa, nilai, jadwal perkuliahan, transkrip nilai, registrasi ijazah dan registrasi wisuda. Mengingat Sistem Informasi Akademik (simak) ini sudah lama diterapkan maka perlu dilakukan penelitian tentang kualitas terhadap Simak UIN Raden Fatah Palembang. Sistem ini dapat di akses dengan berbagai macam *browser* seperti *Mozilla Firefox*, *Chrome*, *Opera Mini*, maupun *browser* yang lainnya dari komputer dan dari *browser* selular.

Berdasarkan wawancara penulis kepada salah satu pegawai yang ada di PUSTIPD di UIN Raden Fatah Palembang, analisis kualitas terhadap SIMAK di UIN Raden Fatah Palembang belum pernah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan model *Webqual* sehingga belum diketahui persepsi pengguna terhadap *Web App* SIMAK. Dengan mengetahui persepsi pengguna, pihak Universitas dapat mengetahui kekurangan yang terdapat pada sistem serta dapat menentukan langkah yang tepat untuk peningkatan indikator pada sistem *online*, terdapat beberapa kendala dalam penerapan SIMAK ini yaitu pertama dari segi interaksi layanan sering terjadi human error karena ketidakvalidan data yang mengakibatkan terjadinya kendala informasi antara admin dan pengguna sistem,

kedua dari segi kualitas layanan sistem ini belum diketahui secara pasti tingkat kualitasnya, ketiga dari segi kepuasan pengguna layanan sistem belum memenuhi harapan pengguna karena sistem ini masih dalam tahap pengembangan, dari segi minat, pengguna tidak menggunakan layanan sistem secara maksimal sehingga dari segi manfaat yang diterima, layanan sistem ini tidak menentukan baik buruknya kinerja pengguna karena sebagian besar kegiatan pengguna sebagai mahasiswa dilakukan di luar SIMAK.

Jadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sering terjadi human error karena ketidakvalidan data, kualitas layanan belum diketahui secara pasti tingkat kualitasnya, kepuasan pengguna layanan sistem belum memenuhi harapan pengguna, dari sisi minat pengguna tidak menggunakan layanan sistem secara maksimal, dan layanan sistem ini tidak menentukan baik buruknya kinerja pengguna. Maka dari itu untuk menganalisisnya, penelitian ini menggunakan model analisis yaitu *webqual*. Karena model tersebut sesuai untuk mengetahui dari permasalahan yang telah di jelaskan sebelumnya. Penelitian ini menggunakan tiga variabel. Variabel yang digunakan antara lain *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Service Quality*.

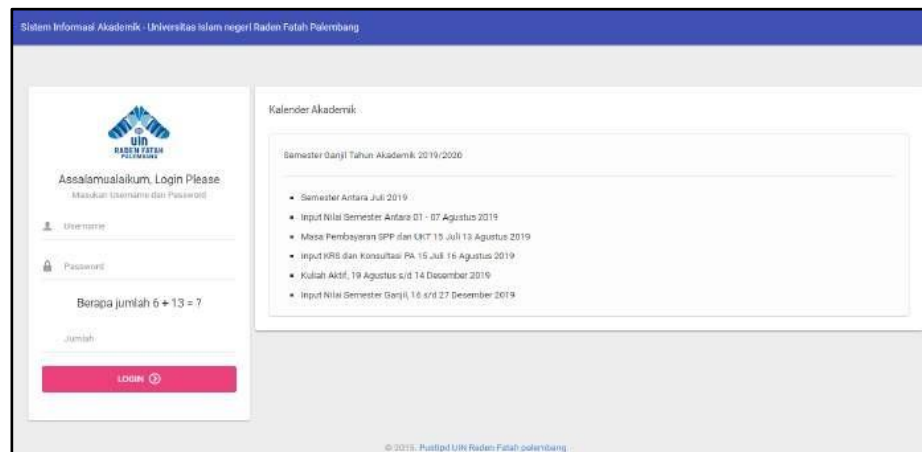
Webqual 4.0 pertama kali dikembangkan oleh Barnes (1998) merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *Website* berdasarkan instrumen- instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu, variabel Kegunaan (*Usability*), variabel ini melihat mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, baik dari sisi penampilan, kemudahan pengguna, navigasi dan gambaran yang

disampaikan kepada pengguna. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), variabel ini untuk melihat seberapa penting informasi- informasi yang akan disampaikan baik dari sisi akurasi, format dan keterkaitannya. kualitas interaksi layanan (*Interaction Service Quality*), variabel ini untuk meninjau mutu dari interaksi layanana yang dialami oleh pengguna yang meliputi keamanan transaksi dan informasi, personalisasi dan komunikasi, berperan sebagai variabel independen, sedangkan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berperan sebagai variabel dependen. Sehingga variable-variabel ini nantinya dapat dijadikan acuan untuk mengetahui kualitas dari *Website SIMAK UIN Raden Fatah Palembang* dengan menguji variabel-variabel manakah mempunyai pengaruh pada kepuasan pengguna, yang dapat membantu pihak pengelola agar dapat lebih mudah dalam memahami bagian mana dalam *Web App* yang masih memiliki kekurangan dan kelebihan dalam Kualitas *Web App*.

Penelitian mengenai kualitas penggunaan *Web App* Sistem Informasi Akademik merupakan penelitian yang melibatkan banyak variabel. Dibutuhkan sebuah model sekaligus alat yang mampu mengakomodir seluruh variabel yang terdapat dalam penelitian kualitas *Web App* pelayanan. *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan alat statistika yang dapat mengakomodir seluruh variabel penelitian mengenai kualitas *Web App*. Analisis SEM dapat mengukur variabel yang tak terukur serta dapat menguji hubungan yang relatif rumit secara simultan yang terdiri dari satu atau beberapa variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel independen.

Dapat dilihat tampilan awal *Website SIMAK UIN Raden Fatah Palembang*

pada gambar 1.1 dibawah ini :



Sumber : <https://simak.radenfatah.ac.id/>

Gambar 1. 1 Tampilan Website SIMAK UIN Raden Fatah Palembang

Untuk mengetahui kualitas Sistem Informasi Akademik peneliti menggunakan model *Webqual*. Model tersebut memiliki 3 variabel yaitu: *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Service Quality*. Untuk pengukuran kualitas Sistem Informasi Akadaemik menggunakan metode SEM PLS dengan software SmartPls 3.0.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini akan melakukan analisis yang berfokus pada kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap persepsi pengguna akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan *Webqual*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu.

1. Apakah Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) memiliki pengaruh terhadap Kualitas (*Quality*) SIMAK UIN Raden Fatah Palembang?
2. Apakah Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki pengaruh terhadap Kualitas (*Quality*) SIMAK UIN Raden Fatah Palembang?
3. Apakah Kualitas Interaksi Layanan (*Interaction Service Quality*) memiliki pengaruh terhadap Kualitas (*Quality*) SIMAK UIN Raden Fatah Palembang?
4. Apakah Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Layanan (*Interaction Service Quality*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kualitas (*Quality*) SIMAK UIN Raden Fatah Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah, dan sesuai dengan yang diharapkan maka batasan permasalahan pada penelitian ini yaitu :

1. Melakukan analisis terhadap pengaruh kualitas .SIMAK yang beralamat pada <https://simak.radenfatah.ac.id>
2. Responden penelitian ini ditujukan pada mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang
3. Lokasi penelitian yaitu PUSTIPD UIN Raden Fatah Palembang
4. Secara teori penelitian ini menggunakan tiga variabel dari model *Webqual* penelitian yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Service*

Quality.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian itu dilihat dari rumusan masalah yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) terhadap Kualitas (*Quality*) SIMAK UIN Raden Fatah Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kualitas (*Quality*) SIMAK UIN Raden Fatah Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari Kualitas Interaksi Layanan (*Interaction Service Quality*) terhadap Kualitas (*Quality*) SIMAK UIN Raden Fatah Palembang.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Interaction Service Quality*) terhadap Kualitas (*Quality*) SIMAK UIN Raden Fatah Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Analisis dari penelitian ini dapat memberikan manfaat adalah :

1. Memberikan gambaran status persepsi pengguna terhadap kualitas SIMAK.
2. Menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kelebihan kualitas SIMAK sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah sistem dan faktor yang mempengaruhi kelemahan sebagai bahan evaluasi
3. Mendapatkan hasil kualitas dan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan

dan masukan bagi pihak pengembang SIMAK untuk memperbaharui serta meningkatkan kualitas sistem.