

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi pada saat ini berpengaruh dalam berbagai bidang kehidupan meliputi bidang kegiatan pemerintahan ataupun non-pemerintahan, seperti bidang Pertanian, Pendidikan, Pertahanan dan Keamanan, dan masih banyak bidang yang memanfaatkan teknologi guna mendukung segala kegiatannya masing-masing. Perubahan yang terjadi dapat dikatakan besar dan banyak bidang yang mengakui penggunaan kemajuan teknologi tersebut sangat meringankan beban yang ada.

Teknologi informasi saat ini tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya sumber daya manusia yang terus mengembangkannya, dengan mempelajari dan mengolah apa yang sudah ada untuk dikembangkan menjadi sebuah teknologi baru di masa depan. Seperti pada bidang pendidikan khususnya pengolahan data-data disetiap jenjang pendidikan yang ada di Indonesia. Terdapat beberapa cara yang sudah dikembangkan dari dulu hingga sekarang. Setiap jenjang pendidikan memiliki cara masing-masing untuk mengolah data-data yang akan terhubung dengan pusat pendidikan secara online. Semakin tinggi jenjang pendidikan yang diambil, maka semakin banyak proses-proses yang harus dilakukan setiap orang untuk melakukan semua persyaratan registrasi ataupun prosedur wajib yang sudah ditetapkan oleh instansi. Seperti halnya proses-proses yang dilakukan pada jenjang universitas, mahasiswa melakukan proses-proses yang berkaitan dengan perkuliahan secara online pada website universitas masing-masing. Hal terpenting yang dilakukan oleh mahasiswa pada perkuliahan adalah proses pengambilan mata kuliah yang ada pada tiap semester.

Proses pengambilan mata kuliah pada tiap universitas berbeda-beda. Proses pengambilan mata kuliah pada Universitas XYZ seluruhnya dilakukan mandiri oleh mahasiswa sebelum perkuliahan semester baru dimulai. Website yang digunakan Universitas XYZ dalam merancang kartu rencana studi adalah Siakad XYZ. Pembagian dalam mahasiswa melakukan proses pengambilan mata kuliah dibagi menjadi beberapa hari disesuaikan dengan fakultas masing-masing sesuai dengan plottingan yang telah ditentukan. Perlu diketahui jumlah mahasiswa aktif Universitas XYZ saat ini sebanyak 36305 mahasiswa dengan 12 fakultas yang ada. Seluruh mahasiswa aktif mempunyai akun siakad masing-masing untuk melihat dan mengolah data diri mahasiswa yang berkaitan dalam proses perkuliahan. Siakad sendiri merupakan aplikasi berbasis web

yang dirancang untuk mengelola data akademik dan beberapa data penting yang nantinya akan menjadi informasi dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi, keputusan serta pelaporan di lingkungan perguruan tinggi. Dengan diadakannya pembagian waktu untuk mahasiswa dalam proses perancangan rencana studi, Siakad XYZ masih dengan permasalahan yang sama, sistem akan sangat lambat (*down*) untuk diakses secara bersamaan. Hal ini dapat mempengaruhi proses mahasiswa dalam pengisian kartu rencana studi yang sebelumnya sudah dipilih dan disesuaikan dengan pribadi mahasiswa sendiri. Dalam setiap proses yang dilakukan mahasiswa perlu adanya hubungan baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Ketersediaan sistem informasi tidak berpengaruh secara langsung terhadap *User Satisfaction*, karena sistem informasi harus memiliki data-data informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai pelaporan, sehingga apabila data-data telah tersedia namun tingkat akuratnya masih rendah ataupun lambat diakses oleh yang berkepentingan, maka tidak akan memberikan kepuasan bagi pengguna [1]. Kepuasan pengguna sistem registrasi merupakan faktor atau ukuran keberhasilan dalam menggunakan sebuah layanan atau sistem registrasi pada suatu instansi/universitas dan berkaitan dengan kesediaan pengguna[2]. Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur dalam penggunaan aplikasi web Siakad XYZ, ketidakpuasan pengguna terhadap layanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan, karena akan berkaitan dengan kelancaran mahasiswa dalam menjalani proses perkuliahan di semester yang akan datang. Dengan demikian penelitian ini dibuat untuk dapat menilai kepuasan pengguna terhadap suatu layanan yang diberikan, dan menjadikan bahan acuan untuk mencapai tujuan dan keinginan antara penyedia layanan dengan pengguna layanan, sehingga dapat menemukan inovasi dan adopsi penggunaan teknologi untuk mahasiswa, tenaga pendidik atau dosen, hingga seluruh karyawan universitas.

Dengan perhitungan analisis menggunakan metode WebQual 4.0 beberapa indikator pengukuran seperti kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas kegunaan, dan kualitas keamanan berdasarkan persepsi mutu layanan website yang aktual dengan tingkat harapan pengguna dapat menjadi bahan evaluasi oleh Universitas XYZ dalam proses perancangan rencana studi.

Harapan yang ada setelah penelitian ini selesai yaitu mahasiswa mendapatkan kelancaran dalam merancang rencana studi sesuai dengan rencana yang telah disusun sendirinya. Dan dapat menjadi bahan evaluasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan agar dapat menjalankan tugasnya masing-masing tanpa ada hambatan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diberikan, maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa Universitas XYZ dalam proses perancangan rencana studi menggunakan Siakad XYZ?
2. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada pihak penyedia layanan?

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk Batasan masalah yang dapat diambil dari latar belakang adalah :

1. Mendapatkan nilai kualitas website untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Universitas XYZ dalam proses perancangan rencana studi
2. Metode yang digunakan yaitu Webqual 4.0 dengan indikator pengukuran yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas kegunaan, dan privasi/keamanan

## 1.4 Tujuan

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang disusun ini, antara lain :

1. Menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa Universitas XYZ dalam proses perancangan rencana studi
2. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil pengujian *Importance Performance Analysis (IPA)*

## 1.5 Hipotesis

Pada penelitian ini menentukan hipotesis sebagai berikut :

1. Menjadikan acuan adopsi untuk perbaikan yang digunakan dalam pengembangan sistem Siakad XYZ berdasarkan hasil pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
2. Meningkatkan performa Siakad XYZ guna mencapai sasaran dan tujuan diangkatnya penelitian ini.
3. Dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan kepuasan pengguna mahasiswa Universitas XYZ dengan metode *Webqual 4.0* yang mengacu pada beberapa dimensi yang termasuk pada metode tersebut.

## 1.6 Jadwal Kegiatan

Berikut adalah tabel lini masa pengerjaan penelitian yang disusun penulis :

**Tabel 1. 1 Jadwal Kegiatan**

Kegiatan	Bulan						
	1	2	3	4	5	6	7
Konsultasi dengan Pembimbing							
Analisis kebutuhan model							
Pengumpulan data							
Membuat analisis kepuasan							
Menyusun model penelitian							
Pengujian model penelitian							
Penyusunan laporan tugas akhir							
Presentasi hasil							