

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Latar belakang riset yang mengkaji mutu Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dengan memakai metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) berangkat dari pentingnya keberadaan sistem informasi dalam mendukung penyelenggaraan layanan akademik di perguruan tinggi. Sistem informasi yang bermutu diharapkan mampu menyediakan layanan yang efektif, akurat, mudah diakses, serta mendukung berbagai aktivitas akademik secara optimal.

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung sangat pesat telah membawa perubahan signifikan terhadap berbagai bentuk layanan pada organisasi maupun perusahaan. Kemajuan tersebut menghasilkan berbagai produk dan layanan berbasis digital, seperti aplikasi dan website, yang memungkinkan penyampaian informasi dilakukan secara daring. Kondisi ini memberikan berbagai kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan. Website telah menjadi salah satu komponen penting bagi organisasi maupun institusi dalam meningkatkan mutu pelayanan serta memperoleh umpan balik dari para pengguna. Oleh karena itu, banyak perguruan tinggi di Indonesia memanfaatkan website sebagai media pelayanan akademik guna mempermudah mahasiswa dalam mengakses berbagai informasi dan layanan, seperti pembayaran biaya pendidikan, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), melihat jadwal perkuliahan dan ujian, memahami dosen pengampu, serta mengakses hasil studi. Salah satu perguruan tinggi yang telah mengimplementasikan layanan tersebut ialah Universitas PGRI

Mahadewa Indonesia (UPMI) melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Sistem ini dipakai bagi mengelola berbagai data dan transaksi akademik pada level program studi, fakultas, maupun universitas yang melibatkan dosen dan mahasiswa. Sama seperti sistem informasi akademik pada umumnya, SIKAD UPMI menyediakan tampilan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna, seperti bagian akademik, dosen, dan mahasiswa. Dalam riset ini, fokus kajian diarahkan pada analisis mutu website SIKAD UPMI berdasar level kepuasan pengguna (Komang Adyanata et al., 2024).

Mahasiswa ialah salah satu unsur utama dalam pelaksanaan proses akademik di perguruan tinggi sehingga diperlukan sarana pendukung yang mampu menunjang berbagai aktivitas akademik secara efektif. Layanan SIKAD berbasis daring yang disediakan oleh perguruan tinggi telah dirancang bagi memudahkan mahasiswa dalam melakukan berbagai transaksi akademik. Namun demikian, peningkatan mutu layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar sistem mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian ialah tampilan antarmuka sistem, karena aspek tersebut menjadi bagian pertama yang berinteraksi langsung dengan pengguna. Tampilan yang menarik, mudah dipahami, dan mudah dipakai akan memberikan kenyamanan serta meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap mutu layanan SIKAD Universitas PGRI Mahadewa Indonesia perlu dilakukan sebagai dasar dalam upaya pengembangan dan perbaikan sistem secara berkesinambungan.

Salah satu metode yang dapat dipakai bagi mengukur mutu website ialah *Webqual 4.0*. Metode ini mengevaluasi mutu website berdasar tiga dimensi utama, yakni kegunaan (*usability*), mutu informasi (*information quality*), dan mutu

interaksi layanan (*service interaction quality*). Pemakaian metode tersebut diharapkan mampu menghasilkan informasi yang akurat tentang level mutu layanan yang diberikan, sehingga Universitas PGRI Mahadewa Indonesia dapat melengkapi kebutuhan serta keinginan para pengguna, baik mahasiswa, dosen, maupun administrator program studi. Analisis mutu SIAKAD menjadi penting mengingat sistem ini memiliki peran strategis dalam mendukung proses administrasi dan kegiatan akademik di lingkungan perguruan tinggi. Beberapa permasalahan yang masih sering dijumpai dalam pemakaian sistem informasi akademik meliputi pengalaman pengguna yang kurang optimal, kecepatan akses yang rendah, serta keterbatasan fitur yang tersedia. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi mutu layanan dan level kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perguruan tinggi membutuhkan sistem informasi yang andal bagi mengelola berbagai data akademik, seperti data mahasiswa, kurikulum, jadwal perkuliahan, serta hasil belajar. Implementasi SIAKAD sebagai solusi teknologi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses akademik, mempermudah akses informasi, serta memberikan kepuasan bagi seluruh pengguna layanan (Komang Adyanata et al., 2024).

Meskipun penerapan SIAKAD telah dilakukan oleh berbagai institusi pendidikan tinggi, masih ditemukan sejumlah kendala, seperti waktu akses yang lambat, level responsivitas yang rendah, tampilan antarmuka yang kurang ramah pengguna (*user friendly*), serta ketidakakuratan informasi yang ditampilkan. Oleh karena itu, mutu SIAKAD menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan agar sistem dapat berfungsi secara optimal sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Mengingat pentingnya peran sistem tersebut, evaluasi mutu secara berkala perlu dilakukan bagi mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang

dimiliki. Salah satu pendekatan yang dapat dipakai ialah metode *Webqual 4.0* yang mencakup dimensi kegunaan, mutu informasi, dan mutu interaksi layanan. Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dipakai bagi menentukan prioritas perbaikan berdasar level kebutuhan dan level kinerja yang dirasakan oleh pengguna.

Metode *Webqual 4.0* ialah salah satu pendekatan yang banyak dipakai dalam mengevaluasi mutu layanan berbasis website dan dapat diterapkan bagi meskor mutu SIAKAD. Melalui ketiga dimensi yang terdapat dalam metode tersebut, berbagai aspek yang dianggap penting oleh pengguna dapat dianalisis secara komprehensif. Selanjutnya, hasil pengukuran memakai *Webqual 4.0* dapat dipetakan dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) sehingga didapatkan gambaran tentang level kebutuhan dan level kinerja masing-masing atribut. Hasil pemetaan tersebut dapat menjadi dasar dalam menentukan aspek-aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan secara prioritas guna meningkatkan mutu layanan Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Mahadewa Indonesia (Komang Adyanata et al., 2024).

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam riset ini dapat dirumuskan berikut ini:

1. SIAKAD Universitas PGRI Mahadewa Indonesia belum sepenuhnya memperlihatkan mutu layanan yang sesuai dengan keinginan pengguna.
2. Tampilan dan kemudahan pemakaian SIAKAD masih perlu dievaluasi karena menjadi aspek awal yang dirasakan oleh pengguna.
3. Informasi yang disajikan dalam SIAKAD masih berpotensi belum akurat, belum lengkap, atau belum diperbarui secara berkala.

4. Mutu interaksi layanan dalam SIAKAD, seperti komunikasi akademik dan kepercayaan pengguna terhadap sistem, masih perlu dianalisis.
5. Belum diketahui kesenjangan antara level kebutuhan pengguna dan kinerja aktual SIAKAD berdasar metode *WebQual 4.0*.
6. Belum tersedia pemetaan prioritas perbaikan SIAKAD berdasar metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
7. Aspek kegunaan SIAKAD belum sepenuhnya dievaluasi melalui *usability testing*, terutama dari segi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.
8. Pengelola SIAKAD memerlukan rekomendasi perbaikan berbasis data agar peningkatan sistem dapat diarahkan pada aspek yang paling prioritas.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar riset ini lebih terarah dan tidak meluas, maka ditetapkan batasan-batasan berikut ini:

1. Objek riset ini difokuskan pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) yang dipakai di Universitas PGRI Mahadewa Indonesia (UPMI). Aspek yang diteliti terbatas pada mutu sistem dari perspektif pengguna, meliputi tiga dimensi *WebQual 4.0*, yakni *usability* (kemudahan pemakaian), *information quality* (mutu informasi), dan *service interaction quality* (mutu interaksi layanan). Riset tidak mengukur aspek teknis sistem seperti kecepatan server, waktu respons (*response time*), atau keamanan *backend*.
2. Responden dalam riset ini dibatasi pada pengguna aktif SIAKAD UPMI. Bagi pengisian kuesioner *WebQual 4.0* dan *IPA*, jumlah responden yang dilibatkan sebanyak 65 orang yang terdiri dari mahasiswa aktif, dosen, dan

staf administrasi akademik. Sementara itu, bagi pelaksanaan *usability testing*, partisipan yang dilibatkan sebanyak 20 orang dengan kriteria telah memakai SIAKAD minimal selama satu semester. Komposisi ini ditetapkan agar data yang didapatkan benar-benar merepresentasikan pengalaman nyata pengguna.

3. Instrumen yang dipakai dalam riset ini terbatas pada kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5 yang diadopsi dari metode WebQual 4.0 sebanyak 23 ciri-ciri. Selain itu, bagi *usability testing* dipakai skenario tugas yang merepresentasikan fungsi inti SIAKAD, yakni login ke sistem, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), melihat jadwal perkuliahan, mengakses skor akademik, serta mengakses informasi administrasi akademik.
4. Teknik analisis data dalam riset ini dibatasi pada statistik deskriptif (mean dan standar deviasi), perhitungan *gap* antara level kebutuhan (*importance*) dan kinerja (*performance*), pemetaan *Importance Performance Analysis* (IPA) ke dalam empat kuadran, serta pengukuran *usability testing* berdasar standar ISO 9241:11 yang mencakup aspek efektivitas (persentase keberhasilan), efisiensi (waktu penyelesaian tugas), dan kepuasan pengguna (skor rerata).
5. Riset ini memiliki keterbatasan bahwa hasil yang didapatkan hanya bersifat evaluatif dan tidak dilanjutkan dengan tahap pengembangan atau perbaikan sistem secara langsung. Selain itu, hasil riset hanya berlaku bagi SIAKAD UPMI pada periode riset, yakni bulan Juli hingga Agustus 2026, sehingga belum tentu dapat digeneralisasikan ke sistem informasi akademik di institusi lain tanpa adanya penyesuaian konteks.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasar uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam riset ini ialah berikut ini:

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap mutu SIAKAD ditinjau dari kesenjangan (gap) antara level kebutuhan (*importance*) dan kinerja (*performance*) berdasar metode WebQual 4.0?
2. Bagaimana pemetaan distribusi aspek penting dan kinerja SIAKAD berdasar metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bagi mengidentifikasi dimensi mutu yang perlu didevelkann?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan mutu SIAKAD berdasar hasil analisis WebQual 4.0 dan IPA?
4. Bagaimana persepsi pengguna terhadap mutu SIAKAD berdasar dari hasil *usability testing* SIAKAD.

1.5 Tujuan Riset

Tujuan Riset ini dapat dibagi menjadi 3 berikut ini:

1. Menganalisis persepsi pengguna dan kesenjangan (gap) antara level kebutuhan dan kinerja SIAKAD memakai metode WebQual 4.
2. Memetakan distribusi aspek penting dan kinerja SIAKAD memakai metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bagi mengidentifikasi dimensi mutu yang perlu didevelkan.
3. Mengidentifikasi dan merumuskan faktor-faktor prioritas utama perbaikan mutu SIAKAD berdasar hasil analisis WebQual 4.0 dan IPA.
4. Menganalisis aspek kinerja SIAKAD berdasar metode *usability testing*.

1.6 Manfaat Riset

Riset ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis berikut ini:

1.6.1 Manfaat Teoritis (Kontribusi Keilmuan)

1. Memperkaya khazanah keilmuan di bidang sistem informasi, khususnya dalam penerapan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) secara terintegrasi bagi mengevaluasi mutu sistem informasi akademik.
2. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan model evaluasi mutu sistem informasi berbasis web yang mengkombinasikan pengukuran persepsi pengguna (WebQual 4.0), pemetaan prioritas perbaikan (IPA), dan pengujian kegunaan langsung (*usability testing*).
3. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan riset sejenis dengan objek atau metode yang berbeda, khususnya dalam evaluasi mutu layanan digital di perguruan tinggi.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pengembang SIAKAD

Memberikan masukan konkret tentang ciri-ciri-ciri-ciri prioritas yang perlu segera diperbaiki (Kuadran I IPA), seperti akurasi informasi, keamanan data pribadi, pengalaman positif pengguna, dan efektivitas komunikasi akademik.

2. Bagi Institusi Pendidikan (UPMI)

Menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam pengambilan keputusan bagi meningkatkan mutu layanan akademik berbasis digital, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, dosen, dan staf administrasi.

3. Bagi Akademisi dan Peneliti Lain

Menjadi referensi empiris tentang penerapan metode WebQual 4.0, IPA, dan *usability testing* secara simultan, serta dapat direplikasi atau dikembangkan pada objek riset yang berbeda.

