

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era digital seperti saat ini, sistem informasi berkembang pesat sehingga mendorong manusia untuk berinovasi menciptakan sesuatu penunjang kebutuhan penting bagi instansi maupun lembaga, terutama yang mempunyai aktivitas pelayanan tinggi dan membutuhkan pengelolaan data dengan baik. Menurut Stair and Reynolds (2018) dalam Abdillah, L. (2020), sekumpulan komponen berkaitan yang mengumpulkan, memproses, mengelola, menganalisis dan mendistribusikan informasi untuk tujuan tertentu disebut sistem informasi. Dengan adanya sistem terkomputerisasi, dapat meningkatkan efektifitas dan efisien dalam berbagai kegiatan termasuk dalam bidang pendidikan.

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta merupakan institusi pendidikan yang tidak hanya mendukung kegiatan akademik saja, tetapi mendukung kegiatan di luar akademik yaitu melalui organisasi mahasiswa (Ormawa). Kegiatan dalam ormawa merupakan salah satu sarana bagi mahasiswa dalam mengembangkan diri sesuai dengan minat dan bakatnya sehingga mahasiswa selain menguasai bidang akademik, tetapi juga memiliki *soft skill* yang baik. Pada saat ini, terdapat 27 organisasi mahasiswa di UPN “Veteran Jakarta yang dikelompokkan menjadi beberapa bidang, yaitu bidang seni, olahraga, penalaran, kesejahteraan jasmani maupun rohani. Dalam organisasi mahasiswa terdapat berbagai program kerja yang dirancang dan dilaksanakan oleh mahasiswa setelah memenuhi proses administrasi.

Sistem Informasi Ormawa (SIWA) UPN “Veteran” Jakarta berbasis *website* telah dikembangkan sebagai peralihan dari sistem lama secara manual ke sistem terkomputerisasi, diharapkan dapat mengintegrasikan dan mempermudah kegiatan administrasi ormawa antara anggota ormawa,

pembina, staf biro AKPK dan wakil rektor bidang kemahasiswaan dan kerjasama. Aktivitas dari pengurus ormawa di dalam SIWA yaitu mendata anggota kepengurusan organisasi, mengajukan program kerja perperiode, mengajukan proposal kegiatan, dan melaporkan *progress* setiap kegiatan ormawa di UPN “Veteran” Jakarta. Pembina dapat melakukan pengawasan kegiatan ormawa yang dibina dan melakukan validasi pengajuan kegiatan dari ormawa. Selain itu, staf biro Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Kerja Sama (AKPK) dan wakil rektor bidang kemahasiswaan dapat mengelola pengajuan program kerja, proposal kegiatan dan laporan *progress* kegiatan yang diajukan oleh ormawa. Pengelolaan tersebut antara lain menambahkan komentar untuk perbaikan dan jika telah sesuai maka dapat memvalidasi kegiatan yang diajukan.

SIWA menjadi sangat penting untuk mendukung serta mengefektifkan proses administrasi ormawa dalam menjalankan kegiatannya. Ditemukan beberapa permasalahan dari hasil observasi dan wawancara dalam penerapan SIWA diantaranya masih sering terjadi proses administrasi secara manual sehingga membutuhkan waktu cukup lama. Terdapat alur proses dalam administrasi kegiatan ormawa yang tidak terdapat didalam SIWA. Kemudian untuk tampilan kurang *user friendly* sehingga membingungkan dalam menggunakan *website* SIWA. Selain itu, pengguna masih sering terlewat informasi terbaru.

Dari permasalahan SIWA yang ada, diperlukan pengukuran kualitas *website* SIWA menggunakan standar tertentu. Metode yang tepat dalam mengukur kualitas *website* SIWA ialah metode *website quality* (*WebQual* 4.0), karena pengukuran dilakukan berdasarkan persepsi pengguna. *WebQual* mengukur sebuah *website* menggunakan tiga (3) indikator dengan total 22 item pertanyaan. Menurut Barnes dan Vidgen dalam (Jundillah, Suseno dan Surarso, 2019) pada metode *WebQual* 4.0 terdapat indikator: *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Lalu menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menghasilkan analisis

indikator yang perlu dipertahankan dan yang menjadi fokus utama dilakukan perbaikan. Selain itu peneliti juga menganalisis data kendala pengguna untuk memperkuat pembuatan rekomendasi perbaikan baik untuk isi konten, fitur serta tampilan (*user interface*).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *website* SIWA belum pernah dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan *website*. Untuk meminimalisir tingkat kesalahan, kesulitan dan resiko yang dirasakan pengguna dapat dilakukan suatu pengukuran dalam keberhasilan penerapan sistem tersebut. Oleh karena itu, mengukur tingkat kualitas *website* SIWA berdasarkan perspektif pengguna adalah tujuan peneliti saat ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dikemukakan, maka dapat rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis kesenjangan (GAP) antara penilaian kualitas aktual dengan penilaian kualitas harapan?
2. Bagaimana tingkat kualitas layanan pada *website* SIWA UPN “Veteran” Jakarta berdasarkan perspektif pengguna?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas *website* SIWA UPN “Veteran” Jakarta?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penulis membatasi beberapa pembahasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Objek yang digunakan pada penelitian ini yaitu *website* SIWA UPN “Veteran” Jakarta (<http://ormawa.upnvj.ac.id/auth>) dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan *website*.
2. Secara teori penelitian ini dilakukan berdasarkan 3 indikator metode *WebQual* 4.0 dalam mengevaluasi kualitas *website* serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menentukan perbaikan pada SIWA.
3. Metodologi yang digunakan pada penelitian ini adalah metode

kuantitatif. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik pengambilan sampel *stratified random sampling* yang ditujukan untuk pengurus ormawa, pembina ormawa, staf AKPK dan wakil rektor bidang III yang pernah mengakses langsung *website* SIWA UPN “Veteran” Jakarta.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan antara lain:

1. Mengetahui tingkat kesenjangan (GAP) antara tingkat harapan/ekspektasi pengguna dengan tingkat layanan yang dirasakan berdasarkan persepsi pengguna.
2. Mendapatkan hasil pengukuran pada kualitas *website* SIWA UPN “Veteran” Jakarta berdasarkan persepsi dan harapan penggunanya dengan menggunakan indikator dari metode *WebQual* 4.0.
3. Mengetahui indikator dari metode *WebQual* 4.0 yang dipertahankan dan yang menjadi fokus utama dalam proses perbaikan pada *website* SIWA.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### a) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam proses meningkatkan kualitas *website* SIWA UPN “Veteran” Jakarta serta sebagai solusi dalam menyelesaikan permasalahan pada proses administrasi ormawa.

##### b) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi ilmu pengetahuan baru bagi penelitian pembaca khususnya dalam mengukur kualitas layanan *website* menggunakan metode *WebQual* 4.0, serta menjadi referensi pada penelitian lainnya dengan permasalahan yang serupa.

## 1.6 Luaran yang diharapkan

Luaran dari hasil penelitian ini ialah memberikan rekomendasi perbaikan kualitas baik untuk isi konten, fitur serta tampilan (*user interface*) dari *website* SIWA. Rekomendasi dibuat berdasarkan indikator dari *WebQual* 4.0 yang merupakan hasil metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdapat pada kuadran I yaitu *concentrate here*.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan penelitian ini, tersusun sistematika penulisan yang akan dibagi kedalam lima bab, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan deskripsi dan penjelasan dari kajian teori yang relevan serta jurnal penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan penelitian ini.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai tahapan penelitian yang akan dilakukan, beserta tempat dan waktu penelitian, alat bahan yang digunakan dalam penelitian, dan jadwal penelitian,

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan mengenai analisis SIWA UPN “Veteran” Jakarta, hasil dari proses penilaian kuesioner, pembahasan hasil analisis, serta rekomendasi perbaikan baik secara tampilan maupun deskriptif teks.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian ini dan saran untuk pihak universitas dan penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**