

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya *website* yang begitu pesat sekarang ini dapat kita sadari bahwa begitu membantu dalam memudahkan pengiriman dan penerimaan informasi. Kita ketahui bahwa di mulai dari perusahaan, lembaga atau organisasi, hingga lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi seluruhnya membutuhkan *website* untuk mempermudah kebutuhan mahasiswa dalam memperoleh berbagai informasi[1]. Teknologi pendidikan adalah ilmu dan praktik yang membantu proses belajar mengajar serta meningkatkan hasil belajar melalui pengembangan, penggunaan, dan pengaturan alat dan sumber daya teknologi yang sesuai dan tepat guna [2]. Kemajuan teknologi informasi dan kebutuhan manusia akan informasi yang cepat dan tepat telah berdampak pada semua aspek kehidupan dan cara pandang masyarakat. Salah satu bidang yang sangat berkembang adalah jasa manajemen akademik untuk perguruan tinggi [3]. Institusi memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas manajemen institusi [4]. Sistem informasi berperan sebagai alat bantu untuk memudahkan pengelolaan suatu sumber daya yang dimiliki oleh suatu lembaga. Sistem adalah suatu kesatuan usaha yang terdiri dari bagian-bagian yang berkaitan satu sama lain yang berusaha mencapai suatu tujuan dalam suatu lingkungan kompleks [5].

Oleh karena itu, salah satu hal yang mudah diakses adalah laman *website*, di mana banyak orang menggunakan sumber informasi di dunia maya saat ini. Penerapan Website ini pun beragam, diantaranya sebagai portal berita informasi, sebagai pengenalan profil perusahaan, sebagai forum penjualan, bahkan sebagai sebuah sistem informasi akademik dalam dunia pendidikan[6]. Sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang dibuat untuk mempermudah aktivitas administrasi di kampus secara online. Sistem ini membantu memudahkan pengelolaan administrasi akademik di kampus dengan lebih efisien [7].

Universitas Negeri Medan (UNIMED) adalah salah satu universitas yang menggunakan portal akademik dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan. Portal akademik dapat diakses melalui *web browser* yang beralamat pada <https://devakad.unimed.ac.id/>. Pengguna portal terdiri dari admin, mahasiswa, dosen, dan orang tua mahasiswa. Tujuan dari portal akademik UNIMED ialah membantu dalam melakukan aktivitas dan/atau transaksi yang berhubungan dengan pengolahan data-data

akademik seperti pengisian KRS, transkrip nilai, cetak kartu ujian, cetak KRS dan KHS, jadwal kuliah dan melihat informasi jadwal pengisian KRS[8]. Portal Akademik adalah sistem informasi yang digunakan untuk meningkatkan layanan dan memudahkan penggunaan informasi akademik di kampus. Sistem ini berfungsi sebagai pengintegrasian informasi dari berbagai unit akademik seperti program studi atau jurusan. Selain itu, Portal Akademik juga berperan sebagai sarana komunikasi antar sivitas akademika di kampus. Pembangunan sistem ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengintegrasikan informasi akademik yang tersebar di berbagai tempat agar lebih mudah diakses oleh masyarakat[7]. Kualitas *website* yang baik secara signifikan dapat memberikan dampak pada keberhasilan suatu *website*. Portal Akademik akan mengalami fase pengembangan yang dimulai dengan umpan balik dari pengguna. Saat ini, portal akademik sudah dikembangkan berdasarkan kebutuhan proses yang ada di institusi, namun belum ada survey kepuasan pengguna mengenai fitur dan tampilannya. Masalah sering terjadi pada pengguna aktif, khususnya mahasiswa, dan juga pada pengguna baru yang belum terbiasa dengan sistem. Oleh karena itu, umpan balik dari pengguna sangat diperlukan untuk meningkatkan fungsionalitas dan kualitas tampilan Portal akademik[9]. Pengembangan fungsionalitas pada Portal Akademik masih belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga pengguna kesulitan memahami fitur-fitur yang tersedia. Untuk itu, diperlukan survei untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap Portal Akademik. Metodologi yang digunakan dalam survei ini dapat membantu mengidentifikasi masalah yang telah dibahas sebelumnya, sehingga fitur-fitur dan tampilan pada Portal Akademik dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna[9].

Untuk mengukur kualitas sebuah *website*, dapat dilakukan dengan menggunakan *tools* atau survei. Dalam penelitian ini, kualitas *website* diukur oleh pengguna dengan mengacu pada pengukuran kualitas *website*. Pengukuran tersebut berguna untuk membantu pengelola *website* dalam menyesuaikan kualitas *website* sesuai dengan persepsi dan kebutuhan pengguna [10].

Dari hasil analisis tersebut, diketahui bahwa kebutuhan pengguna sangat penting dalam meningkatkan kualitas sebuah *website*. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah WebQual 4.0. Model ini dapat membantu dalam menilai kualitas *website* dari perspektif pengguna dan membantu pengelola *website* untuk meningkatkan kualitas *website* yang mereka miliki [11]. WebQual 4.0 adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini menggunakan tiga dimensi pengukuran dan 22 pertanyaan. Tiga kategori yang menjadi fokus pengukuran adalah Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan

Kualitas Interaksi Layanan (*Interaction Service Quality*). Dimensi kegunaan berkaitan dengan interaksi antara manusia dan komputer serta kegunaan *website*, seperti kemudahan navigasi, desain yang sesuai, dan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna [12].

Penelitian ini didasarkan pada hasil studi yang dilakukan oleh Devi Yurisca dan rekan-rekannya mengenai analisis kualitas website menggunakan metode Webqual 4.0 pada portal universitas. Penelitian ini bertujuan untuk membahas manfaat kualitas website portal akademik di Universitas di Jakarta Utara sebagai faktor keberhasilan penggunaan sistem informasi untuk memuaskan mahasiswa dengan layanan website portal akademik. Dengan meningkatkan kualitas layanan website, diharapkan dapat mendorong mahasiswa untuk merasa puas dalam mengakses portal akademik dan memperoleh informasi kuliah secara online yang menarik dan praktis [13]. Lalu penelitian yang dilakukan Kurniawan dkk, berfokus terhadap Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Dengan Metode WebQual 4. *Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Terpadu*. Penelitian dengan tujuan mengukur kualitas layanan SIAKAD dari perspektif pengguna. Instrumen penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari variabel Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan. Analisis data yang digunakan terdiri dari metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil analisis menunjukkan nilai gap pada semua atribut di semua variabel bernilai negatif [14].

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas di atas, maka peneliti tertarik mengkaji penelitian ini terkait bagaimana tingkat kualitas portal Akademik *website* Universitas Negeri Medan dengan melibatkan kebutuhan pengguna dan untuk mengetahui kepuasan pengguna pada mahasiswa/i Unimed, dengan menggunakan metode Webqual 4.0 maka penelitian ini berjudul **” Analisis Kualitas *Website* Portal Akademik dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 pada Universitas Negeri Medan (UNIMED). ”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Seberapa baik tingkat kualitas layanan *Usability, Service quality, Information quality* pada *website* portal akademik oleh Mahasiswa Unimed?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hasil dari tingkat kualitas layanan *usability, service quality* dan *information quality* pada *website* portal akademik Unimed menggunakan metode WebQual 4.0.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa baik tingkat kualitas layanan *usability*, *information quality* dan *service quality* pada *website* portal akademik oleh Mahasiswa Unimed menggunakan metode WebQual 4.0.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* dengan menggunakan metode webqual 4.0 dengan tiga variabel diantaranya *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *service quality* (kualitas layanan).
2. Ketiga Variabel Webqual 4.0 tersusun atas 22 (dua puluh dua) pernyataan secara keseluruhan, dimana pernyataan-pernyataan tersebut nantinya dijadikan instrumen dalam penyusunan kuesioner.
3. Membuat Kuesioner dengan *Google Form* dan penyebaran kuesioner melalui media sosial seperti *Whatsapp*, *Instagram* dan membagikan secara langsung di kalangan kampus.
4. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan penyebaran kuesioner terhadap pengguna khusus nya mahasiswa aktif di kalangan kampus sebagai populasi. Dengan jumlah responden sebanyak 395 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin*.
5. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25 dan *Microsoft Excel*.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL