

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini telah meningkat dengan pesat sehingga mempengaruhi berbagai aspek kehidupan. Salah satu aspek tersebut adalah dalam bidang pendidikan dan informasi termasuk perguruan tinggi. Dalam meningkatkan proses akademik, sistem informasi sangat dibutuhkan guna memenuhi kebutuhan informasi berkualitas. Ciri-ciri dari informasi yang bermakna adalah teliti, tepat waktu dan relevan (Pratama, 2020). Teknologi juga berperan untuk memberikan kemudahan dalam menyelesaikan masalah dengan efisien dan efektif di perguruan tinggi (Triase & Samsudin, 2020). Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam sistem informasi adalah kualitas dari sistem tersebut. Dalam Al-Qur'an Surah Al-Hujarat Ayat 6 dijelaskan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَىٰ
مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu.”

Ayat diatas menjelaskan bahwa sebelum menyebarkan suatu berita (informasi) maka pastikan terlebih dahulu bahwa informasi tersebut berkualitas, dengan salah satu ciri nya adalah akurat (dapat dipercaya) agar tidak ada orang yang celaka karena informasi tersebut. Dalam penelitian (Rukmiyati & Budiarta, 2016) kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai tingkatan dalam kemudahan dan kepahaman yang dirasakan terhadap teknologi komputer. Jika suatu sistem mudah untuk dipahami dan digunakan, maka *user* akan mendapat lebih banyak waktu dalam mengerjakan hal lain sehingga bisa menaikkan kinerja secara keseluruhan. Semakin tinggi kualitas sistem informasi maka tingkat kepuasan pengguna juga akan meningkat.

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan adalah salah satu institusi yang memakai sistem informasi dalam menjalankan akademik. Sistem informasi yang terdapat di UINSU Medan seperti *website* universitas, Sistem Informasi Admisi untuk pendaftaran mahasiswa baru, Sistem Informasi Akademik (SIA), Portal Sistem Informasi Akademik (Portal SIA), sistem informasi untuk setiap program studi, *e-Learning*, Sistem Informasi Kepegawaian, SI-DAHLIA untuk melakukan presensi perkuliahan secara online, SI-SELMA untuk melakukan tata persuratan secara online, SI-LIANA untuk melakukan pendaftaran Kuliah Kerja Nyata (KKN) secara online. Dari beberapa sistem informasi yang sudah dijelaskan, yang akan dibahas pada objek penelitian ini adalah Portal SIA.

Sebagai sistem informasi yang besar dan memiliki jumlah *user* yang banyak, maka Portal SIA perlu dievaluasi. Tujuannya agar perancang dapat mengetahui apakah Portal SIA disukai oleh *user* atau tidak, dan apakah *user* dapat mengoperasikannya dengan baik. Sejauh ini Portal SIA belum pernah dilakukan pengukuran kualitas. Pengukuran kualitas itu penting karena Portal SIA digunakan untuk menunjang keberhasilan akademik di UIN SU Medan dan Portal SIA memiliki jumlah *user* yang terus bertambah setiap tahunnya. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas website adalah *WebQual* 4.0.

Portal SIA adalah layanan sistem informasi dengan fasilitas pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), mencetak Kartu Hasil Studi (KHS), mencetak Transkrip Nilai dan juga mengetahui transaksi pembayaran ataupun tagihan Uang Kuliah Tunggal (UKT). Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa, Portal SIA UINSU sering mengalami beberapa permasalahan yang menjadi keluhan bagi mahasiswa, yaitu:

1. Tidak adanya fitur lupa *password*, sehingga ketika mahasiswa mengalami lupa pada *password* harus lapor terlebih dahulu kepada Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PUSTIPADA) yang tentu akan memerlukan lebih banyak waktu.
2. Tidak bisa cetak transkrip nilai dengan pesan “pengambilan data transkrip nilai tidak berhasil”.

3. Pembatasan waktu untuk cetak Kartu Rencana Studi (KRS). Saat ini Portal SIA hanya bisa mencetak KRS pada semester berjalan. Terkadang mahasiswa tidak selalu menyimpan data KRS yang sudah berlalu, sehingga ketika dibutuhkan mahasiswa tersebut sudah tidak memiliki akses untuk cetak KRS. Untuk dapat mencetak nya mahasiswa tersebut harus lapor kepada pihak Prodi terlebih dahulu.
4. Biodata mahasiswa sering hilang sehingga harus berulang kali diisi, begitu juga pada bagian photo profil. Akibatnya, ketika akan cetak KRS maka photo di KRS juga akan kosong.
5. Pada saat isi KRS *online*, ada banyak mahasiswa yang kesulitan untuk mengakses Portal SIA karena *server down*.

Banyak metode dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi, diantaranya adalah *McCall Model* (1997) dengan variabel *Maintainability, Flexibility, Reliability, Testability, Portability, Reusability, Interoperability, Correctness, Rea, Usability, Integrity, Efficiency*. *Boehm Model* (1978) dengan variabel *Usability, Human Engineering, Portability, Testability, Modifiability, understandability, and Efficiency*. *ServQual Model* (1988) dengan variabel *Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Tangibles*. *WebQual 4.0 Model* (1998) dengan variabel *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality*. *ISO 9125 Model* dengan variabel *Functionality, Reliability, Usability, Efficiency, Maintainability, Portability* (Saputra et al., 2021).

WebQual 4.0 bertujuan untuk menilai keunggulan dari sebuah *website*. Metode ini dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen berdasarkan konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yang mengutamakan pada “*voice of customer*” (S. J. Barnes & Vidgen, 2003). Metode ini adalah peningkatan dari metode *ServQual* yang sebelumnya banyak dipakai untuk penilaian kualitas jasa (Sanjaya, 2012). *WebQual 4.0* dipilih menjadi metode evaluasi kualitas Portal SIA UINSU yang paling tepat karena sesuai dengan tujuannya dan juga dengan permasalahan yang dialami oleh mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dilakukan penelitian mengenai **“Evaluasi Kualitas Portal Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengevaluasi kualitas Portal SIA UINSU berdasarkan metode *WebQual 4.0*?
2. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi evaluasi?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Saintek Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Metode yang digunakan adalah metode *WebQual 4.0* dengan 3 variabel yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality*.
3. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Slovin*.
4. Kuesioner pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala *Likert*.
5. Kuesioner disebarakan melalui sistem informasi evaluasi.
6. Responden yang diambil pada penelitian ini adalah Mahasiswa aktif pada Fakultas Saintek dengan jumlah minimal 97 Mahasiswa dari 3.393 total jumlah Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Sistem Informasi Evaluasi menampung maksimal 200 responden.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi Portal SIA UINSU menggunakan metode *WebQual 4.0*.
2. Untuk merancang dan membangun sistem informasi evaluasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat peneliti jabarkan antara lain:

1. Manfaat bagi peneliti
 - a. Menjadikan peneliti paham tentang bagaimana mengukur kualitas sistem informasi agar dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuannya.
 - b. Menyelesaikan studi dalam mencapai gelar sarjana 5ragmati.
2. Manfaat bagi PUSTIPADA UINSU
 - a. Dapat mengetahui kualitas Portal SIA sebagai Sistem Informasi Akademik UINSU berdasarkan metode *WebQual* 4.0.
 - b. Dapat menjadi rekomendasi bagi pihak Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PUSTIPADA) dalam melakukan peningkatan kualitas Portal SIA UINSU kedepannya.
3. Manfaat bagi Universitas
 - a. Menjadi tambahan referensi bagi penelitian berikutnya dalam bidang evaluasi kualitas sistem informasi.
 - b. Menjadi tambahan ilmu pengetahuan baru tentang evaluasi kualitas sistem informasi bagi yang membacanya pada perpustakaan Universitas ataupun Fakultas.