

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam kemajuan teknologi informasi, kebutuhan akan informasi sangat membantu para penggunanya menjadi lebih mudah serta efisien. Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang tidak menjadi hambatan bagi para penggunanya untuk menggunakan sistem informasi yang tersedia. Dari sistem informasi yang dirancang dan dibangun sesuai keinginan penggunanya, maka banyak sistem informasi yang dibuat sesuai dengan kebutuhan akan penggunanya.

Penerapan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja, produktifitas, efektifitas, dan daya saing. Namun terkadang penerapan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi dapat mengakibatkan menurunnya produktifitas, efektifitas, dan kinerja para pengguna. Perkembangan teknologi juga mengacu setiap lembaga pendidikan di negara berkembang seperti Indonesia untuk membangun sebuah website sebagai pusat informasi dan sarana komunikasi. Tidak hanya sebuah website, dalam upaya menerapkan teknologi tersebut lembaga pendidikan di Indonesia juga membangun sebuah sistem informasi perguruan tinggi untuk mendukung setiap kegiatan mahasiswa, dosen, dan karyawan lainnya.

Universitas Khairun (Unkhair) sebagai salah satu institusi pendidikan di Indonesia membutuhkan perubahan yang mendasar yakni dalam menerapkan perkembangan teknologi informasi di sektor pendidikan. Salah satunya dengan membangun sebuah sistem informasi akademik sebagai sub-bagian dari sistem informasi perguruan tinggi. Sistem ini merupakan sistem administrasi akademik yang dirancang oleh tim dosen

Program Studi Teknik Informatika Universitas Khairun yang meliputi alur perkuliahan, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengambilan Kartu Hasil Studi (KHS), penjadwalan kuliah, validasi dosen penasehat akademik, informasi beasiswa, informasi pembayaran kuliah, KKN, dan lain-lainnya hingga pendaftaran wisuda.

Hal ini yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengujian Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Simak) di Universitas Khairun dengan menggunakan metode Metode *Service Quality (Servqual)*. Metode *Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi dan memenuhi syarat validitas secara statistik. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi, menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas, dan menetapkan standar pelayanan kualitas.

Pemilihan mahasiswa pada empat Program studi Universitas Khairun Ternate sebagai responden atau studi dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa dalam menggunakan SIMAK Unkhair baik dari segi fitur, desain dan sebagainya. Harapannya hasil penelitian ini dapat menjadi masukan/rekomendasi bagi pengelola sistem informasi akademik saat mengambil keputusan dalam perencanaan pengembangan SIMAK agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga tercapai tingkat keberhasilan sistem informasi tersebut.

Adapun perbedaan penelitian pertama dengan penelitian terdahulu Perbedaan penelitian pertama adalah perbedaan dari pokok pembahasan. Penelitian pertama membahas mengenai Salah satu perguruan tinggi di Pamekasan adalah IAIN Madura, untuk menjadi perguruan Tinggi unggulan yang bersaing dengan kampus lain dalam

bidang teknologi informasi maka, IAIN pun harus melakukan pembenahan dengan mengetahui dimensi yang harus dipertahankan dan yang harus diperbaiki mahasiswa dan kampus sebagai faktor eksternal sementara penelitian kedua Model *ServQual* terus dikembangkan sesuai dengan fungsi dan kebutuhan. Model *ServQual* pertama kali untuk mengukur kualitas jasa/pelayanan terhadap organisasi. Dalam pengembangannya maka perlu mengembangkan berbagai hasil, sehingga penggunaan selama ini dimana *ServQual* masih perlu pengembangan, terutama dalam perkembangannya belum menjangkau area kualitas layanan di lingkungan sistem informasi membahas mengenai dalam peranannya di dalam perkembangan kualitas kepuasan pengguna kampus dengan metode *servquality*.

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari uraian latar belakang diatas yaitu bagaimana kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik dengan menggunakan metode Metode *Service Quality (Servqual)*.

## **1.3 Batasan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini berfokus pada *Service Quality (Servqual)* pada dimensi *Tangibels, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.

Subjek dalam penelitian ini Dilakukan pada Lima Program Studi pada mahasiswa unkhair yaitu :

1. Program studi pendidikan bahasa Inggris
2. Program studi Teknik Informatika
3. Program studi ekonomi manajemen dan bisnis
4. Program studi ilmu hukum

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik dengan menggunakan metode *Metode Service Quality (Servqual)*.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat pada pihak lain. Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis, seluruh kegiatan dan hasil penelitian diharapkan meningkatkan penguasaan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti Program Studi Teknik Informatika di Universitas Khairun.
2. Bagi pengelola SIMAK, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk acuan mengembangkan Sistem Informasi Akademik yang lebih baik.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penyusunan dan pengembangan materi maka dijabarkan topik-topik yang dibahas dalam penulisan laporan skripsi ini beserta inti dari topik-topik tersebut secara garis besar. Sistematika Penulisan terbagi dalam lima bab yang meliputi

pendahuluan, kajian pustaka, metodologi penelitian, hasil analisis dan pembahasan, dan kesimpulan dan saran. Berikut penjelasan singkat terkait kelima bab tersebut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori terkait landasan pelaksanaan penelitian, meliputi teori kepuasan sistem informasi dan sistem informasi akademik.

#### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan secara metode proses pelaksanaan penelitian, mencakup penjelasan-penjelasan tentang pendekatan, prosedur, populasi dan sampel, instrumen, pengumpulan, dan analisis data.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang implementasi sistem berupa tampilan aplikasi dan pengujian perangkat lunak.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang di ambil dari masalah yang terjadi dan saran yang di berikan