

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat dan memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Revolusi 4.0 dengan perkembangan teknologi yang pesat telah mempermudah aktivitas manusia dan telah menyebabkan perubahan pada pola hidup manusia di berbagai bidang kehidupan, karena dapat membantu meringankan pekerjaan manusia dan meminimalisir *human error* (Iskandar & Dwi Jayanto, 2022). Dalam rangka menyiapkan mahasiswa menghadapi perubahan sosial, budaya, dunia kerja dan kemajuan teknologi yang pesat, kompetensi mahasiswa harus disiapkan untuk lebih relevan dengan kebutuhan zaman (Prahani, et al., 2020). Kebijakan pemerintah dalam berupaya untuk memitigasi keadaan dengan membuat rancangan pembelajaran yang salah satunya dibentuk untuk mengatur pada pendidikan di perguruan tinggi yaitu kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) hadir sebagai usaha pemerintah dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa, baik kemampuan dasar maupun kemampuan teknis agar relevan dan lebih siap untuk bersaing memenuhi kebutuhan industri di masa depan (Prahani, et al., 2020). Menurut Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud), pelaksanaan yang memungkinkan segera dilakukan perubahan terletak pada pendidikan tinggi karena menjadi tombak perubahan tercepat untuk bersaing di tingkat dunia (Siregar et al., 2020). Mahasiswa dihadapkan pada persoalan yang dituntut untuk mampu memecahkan masalah secara profesional dengan *life skills* yang dapat dirumuskan dengan singkatan “FLIPS” yaitu: 1) flexibility (penyesuaian rencana kebutuhan), 2) leadership (motivasi tim merealisasikan tujuan), 3) initiative (memulai strategi secara mandiri), 4) productivity (konsisten kerja terhadap ketidakpastian), dan 5) social skills (membangun relasi bersama orang lain dengan saling memberikan kemanfaatan) (Muhid, 2021).

Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) merupakan kebijakan menteri pendidikan dan kebudayaan, yang bertujuan mendorong mahasiswa untuk menguasai berbagai keilmuan yang berguna untuk memasuki dunia kerja. Terdapat 9 Program MBKM yang dijalankan oleh Universitas Jambi, yaitu Studi Independen, Magang Dudi, Kewirausahaan, Proyek Kemanusiaan, KKNT, Asisten Mengajar, Riset, Bela Negara, dan Pertukaran Belajar. Secara umum Program MBKM dikategorikan menjadi 2, yaitu Program MBKM Pertukaran Mahasiswa Merdeka (PMM) dan Program MBKM Non-PMM. Pengelolaan kegiatan MBKM PMM

dilakukan melalui siakad regular unja (siakad.unja.ac.id), sedangkan pengelolaan kegiatan MBKM non-PMM dilakukan menggunakan sistem informasi akademik merdeka belajar kampus merdeka (SIKADEKA.[unja.ac.id](http://siakadeka.unja.ac.id)). Program Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) diharapkan dapat meminimalisir permasalahan ketimpangan fasilitas sarana prasarana pelaksanaan pendidikan di Indonesia. Selain itu program pertukaran pelajar dapat juga memberikan kesempatan mahasiswa memperdalam bidang keilmuan yang tidak didapatkan di program studinya. Manfaat lainnya mahasiswa program pertukaran pelajar akan meningkatkan kepercayaan diri yang tinggi saat pembelajaran daring apabila mahasiswa dapat mengatur waktu, memiliki kesadaran yang tinggi untuk berkomunikasi, mampu mengakui bahwa dirinya sendiri kesulitan dan memerlukan bantuan, serta memiliki sarana prasarana yang mendukung. Hal tersebut ditandai dengan hadirnya Sistem Informasi Akademik Merdeka Belajar Kampus Merdeka (SIKADEKA). *Website* SIAKADEKA juga sangat berguna bagi mahasiswa dan menunjang kegiatan perkuliahan, maka peneliti tertarik untuk melakukan pengukuran kualitas *website* SIAKADEKA ini dengan menitikberatkan perspektif dari mahasiswa. Mengingat juga selama *website* SIAKADEKA ini diterapkan, belum pernah dilakukan pengukuran kualitas layanan *website*, sehingga keberhasilan dari *website* tersebut belum diketahui.

Bagi mahasiswa penggunaan SIAKADEKA dapat mengasah kemampuan sesuai bakat dan minat dengan terjun langsung ke dunia kerja sebagai persiapan karier masa depan. Maka dari itu peneliti mengangkat judul penelitian ini untuk melihat kepuasan penggunaan dari sistem informasi akademik merdeka belajar kampus merdeka (SIKADEKA) dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Untuk itu, penelitian ini akan melakukan pengukuran kualitas pada *website* sistem informasi akademik merdeka belajar kampus merdeka (SIKADEKA).

Penelitian ini melakukan pengukuran kualitas *website* SIAKADEKA dengan menggunakan webqual 4.0 berdasarkan dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Kualitas *website* dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria metode webqual sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna.

Kualitas suatu *website* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut, misalnya dalam kemudahan mengakses *website* tersebut. Jika aksesnya mudah bagi pengguna, maka pengguna akan merasa puas terhadap layanan *website*. Pengguna pasti berharap bahwa tampilan dari *website* tersebut menarik, mudah digunakan serta memiliki fungsi yang seharusnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap kualitas layanan *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Selain itu, pengukuran kualitas

website sangat penting dilakukan agar pengembang mengetahui kekurangan dari *website* yang sudah dibangun serta menjadi bahan evaluasi untuk proses pengembangan *website* yang sesuai dan selaras dengan harapan pengguna. Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas layanan yang berkembang saat ini yaitu Servqual, E-GovQual, dan WebQual.

Metode Servqual merupakan metode pengukuran yang biasanya digunakan untuk mengukur layanan jasa dalam bidang pemasaran (Permatasari et al., 2019) dan metode E-GovQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari situs *website* pemerintahan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Metode Webqual digunakan untuk mengukur layanan *website* baik *website* internal (*career center*, *staffsite*, *studentsite*, *central library*, dan lain-lain) maupun eksternal (maskapai penerbangan, *e-banking*, dan lain-lain) (Putri & Suyanto, 2019) dan merupakan pengembangan dari metode servqual. Peneliti menggunakan metode WebQual karena lebih fleksibel dan sesuai dengan permasalahan yang ada. Metode WebQual telah mengalami perkembangan dari WebQual 1.0 sampai WebQual 4.0. Instrumen metode Webqual 4.0 dikembangkan dengan konsep *Quality Function Development* (QFD) atau kualitas fungsi penyebaran. QFD adalah proses yang berdasar pada "*voice of customer*" atau menemukan kebutuhan kualitas sesuai keinginan pengguna (Baiti et al., 2017).

Metode WebQual 4.0 banyak diterapkan untuk mengukur suatu *website* (Syaifullah & Soemantri, 2016) berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (S. Barnes & Vidgen, 2002). Tiga komponen di dalam WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas *website* yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) (S. Barnes & Vidgen, 2002). *Usability* berhubungan dengan kemudahan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut, *information quality* berkaitan dengan penyampaian informasi yang akurat serta relevan dengan kebutuhan pengguna, sedangkan *service interaction quality* berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan rasa aman kepada pengguna saat membuka *website*. Metode ini merupakan metode yang tepat untuk pengukuran *website* dan sesuai dengan permasalahan yang ada. Metode ini juga efektif untuk melakukan sebuah pengevaluasian kualitas dari suatu *website*. Metode Webqual membantu dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna akhir *website*. Pengukuran kualitas *website* dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan hasilnya akan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur

hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan kualitas *website* (Martilla & James, 1977). Penilaian peningkatan kualitas *website* terbagi atas dua perspektif yaitu penilaian kualitas *website* berdasarkan kualitas yang diinginkan (*importance*) dan kualitas yang dirasakan (*performance*). Untuk melihat tingkat kualitas dapat dilakukan dengan menghitung nilai kesenjangan (*gap*) dengan dua perspektif tersebut. Metode IPA digunakan untuk melihat informasi terkait faktor-faktor layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna akhir. Kaitan metode IPA dengan Webqual 4.0 adalah untuk pemetaan variabel-variabel yang ada pada Webqual kedalam empat kuadran yang berbeda. Variabel-variabel dengan prioritas tertinggi dapat menjadi acuan saat memberikan saran perbaikan.

Pada Penelitian sebelumnya, pengukuran kualitas *website Skilvul Virtual Intership* (Skilvul) menggunakan metode webqual yang dilakukan oleh (Rahmawati et al., 2022) menghasilkan bahwa dalam analisa yang dilakukan hanya variabel *Information Quality* dan *service interaction quality* memiliki pengaruh positif signifikan, yang dapat diartikan variabel tersebut telah dianggap mampu memberikan rasa aman melakukan aktivitas. Dari latar belakang yang telah disampaikan, maka diangkatlah topik penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (MBKM) UNIVERSITAS JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**. Diharapkan dengan sistem informasi ini dapat membantu dalam proses pengolahan data dan akan meningkatkan kinerja dari tiap bagian serta informasi yang dibutuhkan oleh setiap bagian dapat dihasilkan secara cepat dan tepat

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh dimensi (variabel) *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap website Siakadeka?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna pada dimensi (variabel) yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap website Siakadeka?
3. Bagaimana tingkat kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna pada dimensi (variabel) yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap website Siakadeka?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui nilai kesesuaian antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna dan variabel apa saja yang membutuhkan perbaikan ataupun yang perlu dipertahankan kualitasnya.
3. Untuk mengetahui nilai kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna dan variabel apa saja yang membutuhkan perbaikan ataupun yang perlu dipertahankan kualitasnya.

1.4 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup dan batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Responden dari penelitian ini mahasiswa angkatan 2020, 2021, dan 2022 yang menggunakan website SIAKADEKA di Universitas Jambi.
2. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan variabel dependen *user satisfaction*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pengembang untuk perbaikan *website* SIAKADEKA agar sesuai dengan harapan pengguna.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dalam menganalisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0 untuk penelitian selanjutnya.