

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang penelitian yaitu mengenai objek dan permasalahan, penggambaran metode yang digunakan, dan referensi yang digunakan pada penelitian. serta menunjukkan rumusan masalah, tujuan masalah dan batasan masalah.

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan teknologi dan informasi sudah berkembang sangat pesat. Dimana internet dan telekomunikasi menjadi media utama manusia dalam berkomunikasi dan memperoleh informasi. Perkembangan teknologi dan informasi tersebut tentunya mempengaruhi seluruh aspek dan bidang kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi informasi sudah banyak dilakukan diberbagai instansi, salah satunya di perguruan tinggi. Sistem informasi menjadi peranan penting guna melakukan pelayanan akademik. Mahasiswa melakukan komunikasi dan mendapatkan informasi akademik dari sistem informasi yang dikembangkan oleh perguruan tinggi.

Sistem informasi sendiri merupakan susunan pola yang saling terhubung satu sama lain, berfungsi untuk mengumpulkan data dan menghasilkan informasi. Sistem informasi pada suatu organisasi bermanfaat dalam pengolahan transaksi, dan mendukung operasi yang bersifat manajerial. Pengembangan sistem informasi dalam organisasi bertujuan untuk membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi serta membantu individu dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi pada perguruan tinggi sangat penting dalam pengelolaan akademik. Universitas Muhammadiyah Malang merupakan perguruan tinggi yang juga mengembangkan sistem informasi berbasis *website*, salah satunya infokhs. Infokhs merupakan *website* layanan mahasiswa yang menangani berbagai layanan akademik seperti KRS (Kartu Rencana Studi), hasil studi mahasiswa, keuangan dll. Infokhs sangat penting untuk menunjang kegiatan perkuliahan mahasiswa, hampir semua kegiatan administrasi akademik dimuat didalam *website* tersebut. Mahasiswa dapat menggunakan fitur-fitur layanan tersebut dengan mengakses alamat *website* info

khs dengan menggunakan perangkat elektronik tanpa harus pergi secara langsung di biro-biro layanan yang terdapat di kampus.

Info khs menjadi *website* yang penting bagi kegiatan akademik mahasiswa. Oleh karena itu, kualitas layanan *website* yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi mempengaruhi pelayanan yang diberikan dan kerja sistem untuk masa yang akan datang, maka semakin rendah manfaat yang diterima dan dirasakan oleh setiap mahasiswa akan semakin rendah tingkat kepuasan mahasiswa itu sendiri[1]. Dan semakin tinggi manfaat yang diperoleh atau dirasakan oleh setiap mahasiswa maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa[1]. Untuk dapat mencapai kepuasan mahasiswa yang memadai maka perlu dilakukan optimalisasi pelayanan dan sistem serta layanan yang sesuai dengan kebutuhannya di perguruan tinggi[1]. Dalam penggunaan *website* info khs juga tidak lepas oleh permasalahan yang terkadang terjadi seperti gangguan server ketika mahasiswa akan melakukan KRS dan pembayaran tagihan kuliah karena banyaknya mahasiswa yang mengakses *website* di waktu yang bersamaan, status pembayaran kuliah yang tidak sesuai, mahasiswa masih merasa kebingungan pada fitur-fitur di *website* tersebut. maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas layanan *website* tersebut untuk mengetahui apakah pelayanan *website* sudah baik atau tidak.

E-service quality dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui internet yang dirasa secara efektif dan efisien dalam meningkatkan kepuasan pengguna. *E-service quality* dikembangkan dalam hal kualitas layanan untuk mengukur kepuasan pengguna melalui elektronik atau internet. Perlu adanya *e-service quality* yaitu diharapkan dapat mempermudah pengguna dalam setiap kegiatan layanan yang terdapat pada *website* tersebut. Manfaat *e-service quality* selain meningkatkan kepuasan pengguna yaitu dapat mengurangi biaya operasional, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan profitabilitas sebuah instansi[2].

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan *website* sistem informasi Universitas Muhammadiyah Malang infokhs menggunakan metode E-S-Qual. E-S-Qual merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas

sistem elektronik[3]. Metode E-S-Qual mengukur kualitas layanan dengan berdasarkan 4 dimensi yaitu *efficiency, system availability, fulfillment, privacy*[4]. Metode ini dipilih karena E-S-Qual telah menunjukkan reliabilitas dan validitas yang baik di banyak penelitian sebelumnya. E-S-QUAL merupakan model kualitas layanan online yang komprehensif dan integratif karena dimensinya sangat sesuai dengan kebutuhan dalam menilai kualitas layanan elektronik[1]. E-S-Qual mengukur kualitas layanan tidak hanya dari segi tampilan dan sistem, tetapi juga pengukuran kualitas terhadap perlindungan informasi dari pengguna *website*. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif UMM. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh kualitas layanan *website* infokhs UMM terhadap kepuasan mahasiswa.

Adapun penelitian terdahulu yang serupa yaitu dilakukan oleh Mochammad Valdi Fuadi, dkk (2018) tentang pengukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi di perguruan tinggi. Metode yang digunakan adalah E-S-Qual, hasil dari penelitian ini adalah bahwa variabel *System Availability* dan *Contact* merupakan variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena variabel tersebut menghasilkan nilai *critical ratio* kurang dari 1,96 pada tahapan *structural model fit*. Penelitian lain dilakukan Sanghamitra Dalbehera (2020) tentang pengukuran kualitas layanan pada pelayanan perpustakaan digital. Menggunakan metode E-S-Qual, hasil dari penelitian ini Ketiga dimensi kualitas efisiensi, ketersediaan sistem dan privasi, berpengaruh positif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan dari layanan perpustakaan digital yang disediakan oleh SOA University.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas layanan *website* Infokhs Universitas Muhammadiyah Malang terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode E-S-Qual.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka didapatkan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *website* Info KHS Universitas Muhammadiyah Malang terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode E-S-Qual?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *website* Info KHS Universitas Muhammadiyah Malang terhadap kepuasan Mahasiswa menggunakan metode E-S-Qual.

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa aktif UMM.
2. Penelitian ini hanya mengukur kualitas layanan *website* infokhs.
3. Metode yang digunakan adalah E-S-Qual (*Electronic Service Quality*) dengan variabel *efficiency, system availability, fulfillment, privacy*.

