

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, sistem informasi berbasis web di perguruan tinggi telah menjadi tulang punggung dalam penyampaian informasi akademik kepada mahasiswa. Melalui website portal, perguruan tinggi dapat menyediakan akses terhadap informasi akademik yang relevan dan mutakhir. Penggunaan platform ini memungkinkan mahasiswa untuk mengakses jadwal perkuliahan, informasi tentang kurikulum, pengumuman penting, serta materi perkuliahan yang diperlukan. Sebagai contoh, Universitas Harvard memiliki platform web yang menyediakan informasi mengenai jadwal kuliah, penelitian terbaru, dan sumber daya akademik lainnya, memberikan akses yang mudah dan cepat bagi mahasiswa untuk mengakses informasi yang diperlukan [1]. Keberadaan sistem informasi ini juga memfasilitasi komunikasi antara mahasiswa, dosen, dan pihak administrasi, mempercepat proses pertukaran informasi yang diperlukan untuk mendukung pembelajaran dan administrasi kampus.

Kehadiran sistem informasi berbasis website di perguruan tinggi memiliki kepentingan yang signifikan, salah satunya adalah peningkatan efisiensi dalam distribusi informasi. Dengan platform portal yang terpusat, informasi yang diperlukan oleh mahasiswa dapat disampaikan dengan cepat dan tepat. Hal ini tidak hanya mempercepat akses informasi, tetapi juga meminimalkan kesalahan dalam komunikasi. Selain itu, sistem ini juga mendukung penggunaan sumber daya secara lebih efektif, karena mahasiswa dapat mengakses berbagai informasi

dari berbagai sumber dalam satu tempat. Misalnya, University of California, Berkeley memiliki sistem portal yang menyediakan akses terhadap pustaka *online*, informasi keuangan mahasiswa, dan informasi akademik lainnya, membantu mahasiswa mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia [2]. Dengan demikian, kehadiran sistem informasi berbasis website di perguruan tinggi bukan hanya memfasilitasi akses informasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya kampus.

Sistem informasi berbasis website pada tingkat perguruan tinggi menjadi landasan utama dalam memfasilitasi aksesibilitas informasi akademik bagi mahasiswa, dosen, dan staf. Dengan kehadiran platform *online* ini, perguruan tinggi dapat menyediakan informasi yang esensial seperti jadwal kuliah, kurikulum terkini, persyaratan, dan pengumuman secara terbuka dan mudah dijangkau oleh semua pihak terkait. Sistem informasi berbasis web di perguruan tinggi memungkinkan pengguna untuk memperoleh informasi krusial tanpa harus terbatas oleh batasan ruang dan waktu. Mahasiswa dapat mengakses informasi tersebut dari perangkat mereka di mana pun mereka berada, memungkinkan mereka untuk merencanakan dan mengelola waktu studi mereka dengan lebih baik, serta mempersiapkan diri terhadap berbagai kegiatan akademik yang dijadwalkan [3].

Sistem informasi berbasis website juga memungkinkan perguruan tinggi untuk mengelola data akademik secara efisien. Data seperti profil mahasiswa, catatan akademik, dan jadwal kuliah dapat diintegrasikan dalam satu sistem yang terpusat. Dengan demikian, perguruan tinggi dapat mengurangi kerumitan

administratif dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya [4]. Website perguruan tinggi berperan penting dalam memfasilitasi komunikasi yang efektif antara mahasiswa, dosen, dan staf. Melalui fitur seperti forum diskusi, pesan langsung, dan email, pengguna dapat berinteraksi dan berkomunikasi secara *online*. Hal ini meningkatkan keterlibatan dan kolaborasi antara anggota perguruan tinggi, memfasilitasi diskusi akademik, dan memungkinkan pertukaran informasi yang cepat.

Dengan menyediakan informasi yang lengkap dan terkini melalui website, perguruan tinggi dapat meningkatkan transparansi dalam hal prosedur akademik, kebijakan, dan kegiatan kampus. Mahasiswa dan calon mahasiswa dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana mereka dapat mengakses berbagai layanan yang tersedia [5].

Kualitas website portal yang baik sangat penting dalam memastikan pengguna memiliki pengalaman yang memuaskan dan efisien dalam mengakses informasi. Kualitas website portal merujuk pada sejauh mana sebuah website memenuhi standar dan kebutuhan pengguna untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan efisien. Salah satu tolok ukur kualitas website portal adalah Ketersediaan dan Kebaruan Informasi: Kualitas website portal terkait dengan informasi yang tersedia dan kebaruan informasi tersebut. Pengguna mengharapkan informasi yang relevan, terkini, dan akurat tentang program studi, jadwal kuliah, pengumuman, kegiatan kampus, dan layanan pendukung lainnya.

Jika informasi tidak diperbarui secara rutin atau tidak lengkap, hal ini dapat menurunkan kualitas website portal [6].

Namun, dalam beberapa kasus, website portal perguruan tinggi masih mengalami beberapa masalah yang dapat mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Beberapa masalah yang sering ditemui meliputi kurangnya pembaruan informasi, kesalahan teknis, dan keterbatasan fitur yang tersedia. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis kualitas website portal untuk memahami kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Universitas Amikom Yogyakarta merupakan salah satu perguruan tinggi yang telah menggunakan website portal sebagai platform utama dalam menyediakan informasi akademik kepada mahasiswa. Namun, keberhasilan website portal ini dalam memenuhi kebutuhan pengguna masih perlu dievaluasi secara mendalam. Berdasarkan wawancara dan observasi prapenelitian dengan beberapa mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta, website portal memiliki kelemahan seperti kurangnya update informasi pada bagian info pembayaran serta terjadinya error pada fasilitas pengisian Kartu Rencana Studi *Online*, hal tersebut mengakibatkan terbatasnya aktivitas yang dapat dilakukan oleh pengguna pada saat dimana pengisian Kartu Rencana Studi *Online* sedang berlangsung

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang efektif untuk menganalisis kualitas layanan yang disediakan oleh website portal. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan dan mengidentifikasi

atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna. Dengan menggunakan metode IPA, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi pengguna terhadap kualitas website portal Universitas Amikom Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website akademik Universitas Amikom Yogyakarta menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. Dengan melibatkan mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta sebagai responden, penelitian ini akan mengumpulkan data melalui kuesioner untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan website portal.

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi Universitas Amikom Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas layanan website portal mereka. Dengan mengidentifikasi kelemahan dan memahami kebutuhan pengguna, Universitas Amikom Yogyakarta dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna dalam mengakses informasi akademik.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Website Akademik Universitas Amikom Yogyakarta Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis*."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian

ini adalah “Bagaimanakah kualitas website akademik Universitas Amikom Yogyakarta berdasarkan metode *Important Performance Analysis*?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Website akademik yang diteliti pada penelitian ini adalah website akademik Versi 4.2.
2. Responden adalah mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta yang pernah menggunakan website akademik Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Responden adalah mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta angkatan 2022, 2021, 2020, 2019, dan 2018.
4. Umur mahasiswa menjadi responden adalah antara 18 – 21 tahun.
5. Mahasiswa berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.
6. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara.
7. Output yang dihasilkan adalah analisis kualitas website berdasarkan 4 kuadran, dan juga *prototype* desain website sebagai usulan perbaikan.
8. Informasi dan submenu pada website akademik Amikom.ac.id.
9. Metode yang digunakan adalah metode *Importance-Performance Analysis*.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas website akademik Universitas Amikom Yogyakarta menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. Selanjutnya untuk memberikan rekomendasi perbaikan

antarmuka website akademik Universitas Amikom Yogyakarta berdasarkan hasil pengujian *Importance-Perfomance Analysis*.

Maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan menyoroti perbedaan antara tingkat pentingnya suatu fitur atau informasi dengan performanya dalam situs web, penelitian ini membantu dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian utama untuk peningkatan. Hal ini memungkinkan Universitas Amikom Yogyakarta untuk fokus pada aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Melalui analisis yang dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan landasan yang kuat bagi universitas untuk melakukan perbaikan pada website akademik. Dengan demikian, mereka dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan memberikan akses yang lebih baik terhadap informasi akademik bagi mahasiswa, dosen, dan staf.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun sistematis yang terdiri dari lima bab dan masing-masing bab diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan pengantar terhadap masalah-masalah yang akan di bahas yang berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang konsep dasar tentang Sistem Informasi, Kualitas Website, *Importance Perfomance Analysis*, dan Portal Akademik Perguruan Tinggi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari tahap awal, tahap pengembangan dan tahap akhir.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil pengembangan dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan serta saran-saran yang akan disampaikan penyusun berdasarkan hasil penelitian.