

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sejalan dengan kemajuan yang pesat pada era digital, peran teknologi informasi dalam pendidikan muncul sebagai faktor penting dalam menaikkan efisiensi operasional dan efektivitas secara keseluruhan. Ilustrasi penting dari integrasi ini ialah penerapan sistem informasi akademik, yang berfungsi untuk mengelola data dan informasi akademik secara sistematis dengan cara yang kohesif. Di Universitas Islam Riau, Sistem Informasi Akademik ini sudah diadopsi untuk memfasilitasi berbagai fungsi akademik, termasuk pendaftaran mata kuliah, manajemen nilai, dan berbagai aspek administrasi akademik, pada akhirnya menyederhanakan proses dan menaikkan pengalaman pendidikan [1].

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas dan kinerja sistem informasi. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi persepsi dan harapan pemakai terhadap Sistem Informasi Akademik di Universitas Islam Riau untuk memastikan bahwasanya sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pemakainya.

Untuk menaikkan pemahaman menyeluruh kita mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Sistem Informasi Akademik, metode *E-Servqual* menyajikan kerangka kerja yang berharga. Pendekatan ini memungkinkan kita untuk menilai perbedaan antara harapan pemakai terhadap layanan elektronik dan pengalaman aktual mereka dengan layanan yang mereka terima. Analisis pada Sistem Informasi Akademik dipandang menarik karena keterkaitannya dengan inovasi teknologi dan pendidikan, penting karena dampaknya terhadap efisiensi operasional dan kualitas pendidikan, serta perlu diteliti untuk memastikan kepuasan pemakai, keamanan data, dan relevansi sistem dalam mendukung tujuan pendidikan. Dalam konteks Sistem Informasi Akademik, riset ini bermaksud untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan pemakai terhadap kualitas layanan elektronik yang diberikan serta memahami pandangan

mereka mengenai keandalan teknis, khususnya terkait kecepatan dalam merespons atau memproses data. Dengan memakai metode *E-Servqual*, diharapkan bisa memberikan wawasan mendalam yang bisa menjadi landasan untuk perbaikan dan pengembangan Sistem Informasi Akademik guna menaikkan kepuasan dan pengalaman pemakai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berlandaskan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah yang akan dibahas ialah yakni:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pemakai terhadap kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh Sistem Informasi Akademik?
2. Bagaimana persepsi pemakai terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Riau dengan memakai metode *E-Servqual*?
3. Apa saja atribut yang bisa ditingkatkan untuk mengembangkan performansi kinerja Sistem Informasi Akademik dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?

## **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan dari perumusan masalah diatas, yakni:

1. Penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi dan memahami tingkat kepuasan pemakai terhadap kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh Sistem Informasi Akademik. Dengan mengajukan pertanyaan ini, penelitian bisa terfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pemakai terhadap berbagai aspek situs web, seperti antarmuka pemakai, kecepatan, responsivitas, dan fitur-fitur lainnya. Hasil penelitian ini bisa memberikan wawasan berharga bagi penyedia layanan.
2. Untuk mengeksplorasi dan memahami persepsi pemakai terhadap keandalan teknis Sistem Informasi Akademik, khususnya terkait dengan aspek ketepatan waktu dalam merespon atau memproses data. Dengan pertanyaan ini, penelitian

atau evaluasi akan fokus pada bagaimana pemakai menilai keandalan teknis aplikasi dalam menyediakan layanan yang bisa diandalkan, efisien, dan sesuai dengan harapan mereka. Hasil dari riset ini bisa memberikan wawasan mengenai area di mana aplikasi Sikad bisa ditingkatkan untuk memenuhi atau melebihi harapan pemakai terkait dengan keandalan teknisnya.

3. Menemukan peluang dan tantangan dari hasil pengolahan data memakai *Importance Performance Analysis* (IPA) dan mengetahui atribut apa saja yang harus ditingkatkan.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang dipakai dalam penulisan tugas akhir ini ialah yakni:

### **BAB I: Pendahuluan**

Bab ini membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah yang akan diselesaikan, dan tujuan penelitian.

### **BAB II: Kajian Pustaka**

Bab ini membahas prinsip dan teori seputar desain sistem, yang bermaksud untuk menciptakan landasan bagi perenungan yang lebih mendalam. Melalui pemeriksaan cermat terhadap fakta dan teori yang diuraikan, penulis dengan cermat mengevaluasi perlunya arsitektur sistem yang terstruktur dengan baik dalam proses pengembangan.

### **BAB III: Metodologi dan Desain Sistem**

Bab ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai metodologi penelitian, desain sistem, dan berbagai teknik penelitian yang dipakai dalam studi ini.

### **BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini akan menjelaskan dan memaparkan hasil dari temuan yang sudah dilangsungkan, yang mencangkup data berlandaskan hasil dari sebuah analisis.