

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sistem informasi merupakan sistem yang memberi dukungan dalam aktivitas organisasi, melakukan kelola dari laporan dan kebutuhan transaksi harian, serta memberi dukungan dalam operasional [1]. Sistem informasi merupakan bagian yang memiliki hubungan dan bekerja sama dalam penyebaran informasi, pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data agar dapat memberi dukungan untuk mengendalikan dan mengembalikan keputusan serta memberi gambaran mengenai aktivitas di organisasi [2]. Sistem informasi milik suatu organisasi mempunyai bentuk seperti layanan yang memiliki fungsi untuk menolong pengguna memperoleh informasi dan mendapatkan tawaran yang baik. Layanan adalah salah satu cara untuk menyalurkan nilai (*value*) pada pengguna dan tidak terlibat dalam biaya, kepemilikan, serta risiko tertentu [3]. Harapan dari layanan sistem informasi yaitu adanya peningkatan dan dapat mempertahankan pengguna agar setia untuk menggunakan suatu layanan. Kualitas dari suatu layanan merupakan hal penting yang harus dijaga dengan menerapkan manajemen layanan teknologi informasi [4]. Selanjutnya, juga perlu melakukan evaluasi pada layanan agar fungsi atau fitur dari layanan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan [5].

Universitas Atma Jaya Yogyakarta membutuhkan *website* bimbingan yang berperan penting dalam dunia pendidikan modern yang berkembang secara *online* saat ini. *Website* bimbingan dibuat untuk melakukan peningkatan dan penjaminan adanya kualitas baik dan unggul. *Website* bimbingan adalah salah satu bagian dari teknologi dan menangani kebutuhan mahasiswa sebagai penggunaannya. Alamat dari *website* bimbingan ini adalah <https://bimbingan.uajy.ac.id/>. *Website* bimbingan digunakan sebagai sarana komunikasi untuk memudahkan interaksi antara

civitas akademika atau dosen dengan mahasiswa dalam melakukan bimbingan atau konsultasi akademik secara *online*.

*Website* bimbingan adalah suatu sistem informasi terintegrasi yang memiliki fungsi atau fitur untuk menangani urusan mahasiswa di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. *Website* bimbingan dibuat dengan harapan dapat mempermudah mahasiswa sebagai pengguna dalam menyelesaikan urusan administrasi atau akademik. Tetapi fungsi atau fitur dari *website* bimbingan juga mempunyai masalah seperti pengguna masih kebingungan atau tidak paham dengan alur baru dalam pendaftaran magang ataupun skripsi karena *website* bimbingan masih tergolong baru digunakan dan diterapkan pada tahun 2022. Dapat dilihat dari masalah di atas bahwa beberapa pengguna *website* bimbingan menyampaikan keluhan kepada dosen atau kepala program studi.

Meskipun *website* bimbingan bersifat *mandatory*, namun kepuasan pengguna tetap menjadi hal yang penting untuk diperhatikan seperti pada situs-situs lainnya. Karena *website* bimbingan sering diakses dan dibutuhkan mahasiswa dalam melakukan kegiatan perkuliahan secara akademik, seperti melakukan pendaftaran ujian magang dan melihat transkrip nilai. *Website* bimbingan mudah digunakan guna melakukan bimbingan akademik secara *online*, sehingga mahasiswa tidak perlu datang ke kampus secara langsung atau melaksanakan bimbingan akademik secara *offline* dengan dosen. Maka dari itu, *website* bimbingan sering diakses sehingga kualitas *website* bimbingan dapat mengalami peningkatan secara unggul apabila tingkat kepuasan penggunanya tinggi.

Dari data wawancara yang dilakukan pada 10 mahasiswa FTI, FTB, dan FT angkatan 2019 sampai 2023 Universitas Atma Jaya Yogyakarta, ditemukan bahwa masih ada beberapa navigasi yang kurang pada *website* bimbingan, seperti apabila pengguna salah memilih tipe bimbingan baik *online* atau *offline* maka bimbingan yang sudah diunggah tidak bisa diedit

atau diperbaiki. Oleh karena itu, pengguna kurang puas dengan kualitas dari *website* bimbingan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pengalaman pengguna dan kekurangan pada *website* bimbingan dari 5 sampai 10 mahasiswa Fakultas Teknologi Industri (FTI), Fakultas Teknobiologi (FTB), dan Fakultas Teknik (FT) Universitas Atma Jaya Yogyakarta dimulai dari angkatan 2019 sampai 2022 didapatkan beberapa masalah. Masalah pertama adalah tidak ada notifikasi apabila dosen sudah membalas bimbingan akademik, magang atau TA mahasiswa. Masalah lainnya adalah tidak dapat mengubah atau melakukan perubahan apabila terjadi kesalahan dalam menambahkan bimbingan akademik, magang atau TA. Masalah terakhir yaitu pada bagian bimbingan akademik apabila dosen sudah membalas maka mahasiswa tidak dapat bertanya kembali kepada dosen apabila masih bingung ataupun ada jawaban yang belum jelas.

Dari data wawancara di atas bisa dilihat bahwa *website* bimbingan masih tergolong baru digunakan atau diterapkan pada tahun 2022, sehingga mayoritas mahasiswa sebagai pengguna dari *website* bimbingan mengalami beberapa kesulitan atau kendala dalam penggunaannya. Dengan penggunaan *website* bimbingan yang masih tergolong baru digunakan atau diterapkan, menyebabkan belum diketahui secara pasti apakah variabel dari kualitas *website* bimbingan mempengaruhi kepuasan pengguna.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, disimpulkan dasar dalam penelitian ini adalah perkembangan *website* bimbingan dari sudut pandang pengguna. Tetapi, dari data atau hasil wawancara didapati bahwa *website* bimbingan masih tergolong baru digunakan atau diterapkan. Dari pemaparan di atas, mengakibatkan perlu dilaksanakan analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* bimbingan.

### 1.3. Pertanyaan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, maka diperoleh pertanyaan penelitian yaitu apakah variabel dari kualitas *website* bimbingan mempengaruhi kepuasan pengguna.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Dari pertanyaan penelitian di atas, didapatkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui variabel yang memberi pengaruh dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap *website* bimbingan.

### 1.5. Batasan Masalah

Dari tujuan penelitian di atas, diperoleh batasan masalah yaitu:

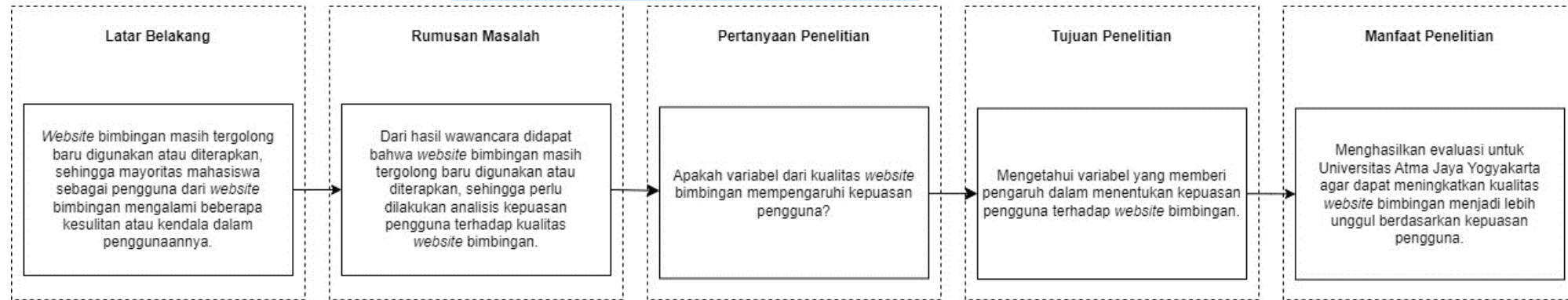
1. Fokus pada penelitian ini yaitu menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* bimbingan, sehingga dapat mengetahui variabel yang memberi pengaruh dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap *website* bimbingan.
2. Responden pada penelitian ini difokuskan kepada mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta di beberapa fakultas yaitu FTI, FTB, dan FT sebagai pengguna *website* bimbingan.

### 1.6. Manfaat Penelitian

- a. Bagi organisasi/perusahaan/dan lain-lain

Harapannya penelitian ini menghasilkan evaluasi untuk Universitas Atma Jaya Yogyakarta agar dapat meningkatkan kualitas *website* bimbingan menjadi lebih unggul berdasarkan kepuasan pengguna.

## 1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan