

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, penggunaan system informasi menjadi suatu keharusan dalam meningkatkan proses bisnis di berbagai proses kelembagaan dan organisasi. Penggunaan teknologi informasi telah mempermudah proses pekerjaan, memungkinkan pencapaian yang lebih efektif dan efisien, sehingga berbagai organisasi, baik pemerintah maupun swasta, telah mengadopsi teknologi informasi secara luas (Natalia, 2021).

Salah satu sektor yang tidak terkecuali adalah pada lingkungan Direktorat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan Masyarakat Adat. Direktorat KMA telah mengimplementasikan system informasi berbasis website yang di kenal sebagai “Ada Pegawai KMA” untuk mengelola proses absensi pegawai dan pengarsipan data pegawai. Sistem “Ada Pegawai KMA” memiliki peran penting dalam manajemen sumber daya manusia di Direktorat KMA. Dengan fungsi – fungsi seperti absensi pegawai dan pengarsipan data pegawai system ini memiliki dampak yang signifikan pada produktivitas dan efektivitas kerja pegawai, serta pada pemenuhan kebutuhan administratif.

Namun, evaluasi kualitas system ini masih menjadi permasalahan yang belum terselesaikan. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengambil pendekatan menggunakan metode WebQual 4.0 yang mengacu pada aspek kemudahan pengguna, kegunaan, efektivitas, dan kepuasan pengguna. Model evaluasi ini merupakan alat yang sesuai untuk memahami secara komprehensif kualitas system berbasis website.

Untuk dapat mengidentifikasi secara lebih spesifik indikator – indikator yang sudah atau belum memenuhi harapan penggunanya, digunakan Teknik analisis importance performance analysis (IPA). Teknik ini akan mengidentifikasi faktor – faktor atau atribut penting yang dapat di perhatikan oleh sebuah perusahaan atau organisasi agar dapat memenuhi kepuasan pengguna, yang di nilai berdasarkan kinerja saat ini dan harapan terhadap website tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan gambaran umum tentang masalah kualitas sistem “Ada Pegawai KMA” berdasarkan metode evaluasi WebQual 4.0. hasil dari evaluasi diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas sistem ini dan memungkinkan pengembangan solusi yang sesuai untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah pengguna merasa bahwa sistem informasi Ada Pegawai KMA memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka?
2. Bagaimana kerangka kerja *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* dapat diterapkan untuk mengevaluasi berbagai aspek kualitas Sistem Informasi Ada Pegawai KMA yang memengaruhi kepuasan pengguna ?
3. Indikator apa saja yang harus menjadi perhatian untuk diperbaiki dan indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menilai kualitas sistem terhadap sistem informasi Ada Pegawai KMA dengan maksud untuk menentukan sejauh mana system tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.
2. Untuk menerapkan kerangka kerja *webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* dengan maksud mengevaluasi beragam aspek kualitas sistem informasi Ada Pegawai KMA yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Mengidentifikasi indikator - indikator yang akan di perbaiki untuk meningkatkan kualitas sistem, sekaligus mengidentifikasi indikator yang sudah baik dan perlu di pertahankan kualitasnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu:

1. Penelitian ini akan memberikan informasi yang berharga untuk meningkatkan dan memberikan penilaian dan rekomendasi tentang area – area yang perlu untuk di perbaiki dalam sistem “Ada Pegawai KMA”. Dengan demikian, Direktorat KMA dapat merancang solusi yang lebih efektif untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.
2. Penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang kualitas sistem “Ada Pegawai KMA” melalui evaluasi dengan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* untuk membantu dalam memahami sejauh mana sistem tersebut memenuhi standar kualitas, seperti kemudahan pengguna, kegunaan, efektivitas, dan kepuasan pengguna.

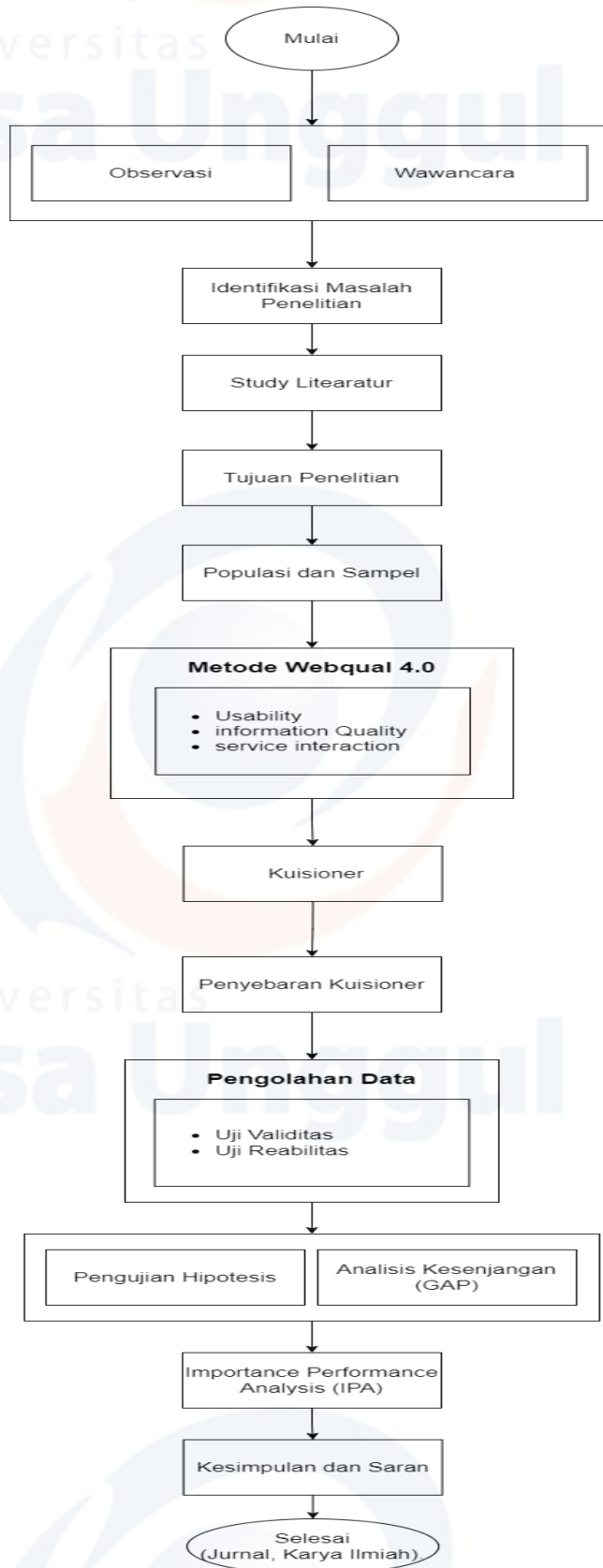
3. Manfaat yang di peroleh bagi penulis yaitu hasil dari penelitian ini untuk menempuh Pendidikan Strata 1 Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi di Universitas Esa Unggul.

1.5 Lingkup Penelitian

Lingkup dari tugas akhir ini meliputi :

1. Penelitian ini akan memfokuskan pengukuran pada website “Ada Pegawai KMA” saja.
2. Penelitian ini menggunakan metode penelitian webqual 4.0, yang mencakup aspek-aspek seperti usability (tingkat kemudahan penggunaan), quality of information (kualitas informasi), service interaction quality (kualitas interaksi), dan user satisfaction (kepuasan pengguna).
3. Penelitian ini akan melibatkan pengguna website “Ada Pegawai KMA” yang merupakan pegawai dari Direktorat Kepercayaan Terhadap Tuhan YME dan Masyarakat Adat, sebagai sampel penelitian.
4. Data yang diperlukan untuk penelitian ini akan diperoleh melalui observasi dan kuisioner terhadap tanggapan responden terkait penggunaan website “Ada Pegawai KMA”.
5. Penilaian dalam penelitian ini akan di bagi menjadi dua perspektif, yakni penilaian berdasarkan kinerja saat ini dan harapan atau tingkat kepentingan.
6. Hasil penelitian akan difokuskan pada evaluasi kualitas website “Ada Pegawai KMA” dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna yang bekerja di Direktorat Kepercayaan Terhadap Tuhan YME dan Masyarakat Adat.

1.6 Krangka Berfikir



Gambar 1.1 Krangka Berfikir

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I Pendahuluan

Dalam bab pertama ini, akan menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penguraian kerangka berfikir, dan sistematika penulisan dari studi evaluasi kualitas Website “Ada Pegawai KMA” dengan menggunakan framework Webqual 4.0 (Studi kasus di Direktorat Kepercayaan Terhadap Tuhan YME dan Masyarakat Adat).

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab kedua ini, akan memaparkan teori-teori yang relevan yang digunakan dalam proses evaluasi kualitas Website dengan memanfaatkan framework Webqual 4.0, termasuk definisi, konsep, serta metode analisis yang diterapkan dalam penelitian ini.

BAB III Metode

Bab ketiga akan menguraikan pendekatan yang akan digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Di sini, akan menjelaskan profil perusahaan, rencana penelitian, objek penelitian yang menjadi fokus, dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini akan menyoroti hasil analisis yang telah dilakukan, mencakup temuan dari data kuesioner, perhitungan statistik yang relevan, serta penilaian yang didasarkan pada hasil-hasil analisis yang telah dilakukan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab terakhir, akan menyajikan kesimpulan dari hasil evaluasi yang telah dilakukan. Selain itu, juga akan memberikan saran-saran berdasarkan temuan tersebut, yang diharapkan dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi area perbaikan, mengambil tindakan korektif, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan teknologi informasi.