

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak yang sangat signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam dunia pendidikan. Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang unggul dan mampu bersaing di era global. Untuk menjalankan peran tersebut, perguruan tinggi dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas manajemen, administrasi, dan layanan akademik. Implementasi teknologi dalam operasional perguruan tinggi tidak hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga merupakan strategi untuk memastikan proses pendidikan berjalan lebih efektif, efisien, dan terukur.

Adanya Pandemi COVID-19 yang melanda dunia telah mempercepat adopsi teknologi di berbagai sektor dalam kehidupan tak terkecuali pada pendidikan tinggi. Kebijakan pembatasan sosial yang diterapkan selama pandemi memaksa perguruan tinggi untuk mengubah banyak aspek operasionalnya menjadi berbasis digital. Salah satu inovasi yang berkembang pesat selama periode tersebut adalah penggunaan aplikasi presensi berbasis web. Aplikasi presensi berbasis web dirancang untuk mendukung pencatatan dan pemantauan kehadiran staf dan dosen secara lebih efisien. Aplikasi berfungsi sebagai alat untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas yang mana dua prinsip tersebut menjadi dasar pengelolaan institusi pendidikan tinggi.

Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) merupakan salah satu perguruan tinggi yang telah mengadopsi teknologi ini dengan menggunakan aplikasi Sevima Modul Kepegawaian Sub Modul Presensi sejak tahun 2020. Aplikasi digunakan sebagai bagian dari sistem informasi kepegawaian untuk mencatat kehadiran staf dan dosen secara digital. Sebagai sistem yang diandalkan untuk operasional harian, aplikasi ini memiliki peran strategis

dalam mendukung kelancaran berbagai proses administratif. Data kehadiran yang tercatat melalui aplikasi ini digunakan untuk keperluan evaluasi kinerja, penggajian, dan berbagai kebutuhan manajerial lainnya.

Meskipun aplikasi ini telah digunakan selama lebih dari lima tahun namun ternyata dalam penggunaannya masih terdapat berbagai kendala yang dirasakan oleh pengguna dalam operasionalnya. Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain lambatnya respon sistem, antarmuka yang sulit dipahami, serta perubahan menu yang sering terjadi tanpa pemberitahuan yang jelas. Kondisi ini menimbulkan kesulitan bagi pengguna baik staf maupun dosen dalam memanfaatkan aplikasi secara optimal. Masalah-masalah tersebut mencerminkan masih adanya kesenjangan antara harapan pengguna terhadap aplikasi dan pengalaman nyata yang mereka rasakan selama menggunakan aplikasi tersebut. Kesenjangan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna tetapi juga dapat memengaruhi efisiensi kerja secara keseluruhan.

Pentingnya aplikasi presensi dalam mendukung operasional perguruan tinggi menjadikan evaluasi terhadap kualitas aplikasi ini sebagai sebuah kebutuhan yang mendesak. Aplikasi presensi yang telah menjadi bagian krusial dari sistem manajemen karena menyangkut pada administrasi terkait gaji, kinerja, insentif, dan lain sebagainya. Dengan adanya keandalan, efisiensi, dan kualitas interaksi aplikasi ini akan sangat memengaruhi keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai tujuan strategisnya. Dengan begitu maka evaluasi menyeluruh terhadap aplikasi presensi berbasis web di Universitas Pembangunan Jaya menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar mampu mendukung kebutuhan institusi.

Dalam penelitian ini penggunaan metode *Webqual 4.0* digunakan untuk mengevaluasi kualitas aplikasi presensi Sevima Modul Kepegawaian Sub Modul Presensi. Metode ini menawarkan pendekatan yang komprehensif dengan menganalisis tiga dimensi utama, yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas penggunaan. Dimensi kualitas informasi mencakup keakuratan, relevansi, dan kejelasan informasi yang disajikan oleh aplikasi. Dimensi kualitas interaksi menyoroti kemudahan

dalam berkomunikasi dan keintuitifan antarmuka aplikasi. Adapun dimensi kualitas penggunaan berfokus pada kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan adanya pendekatan ini maka penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang berbasis data.

Penelitian diharapkan tidak hanya memberikan manfaat bagi Universitas Pembangunan Jaya, tetapi juga bagi perguruan tinggi lain yang menghadapi tantangan serupa. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan panduan untuk pengembangan aplikasi presensi yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sistem informasi khususnya terkait dengan evaluasi kualitas aplikasi berbasis web. Evaluasi menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas sistem administrasi berbasis teknologi sekaligus memperkuat peran perguruan tinggi sebagai institusi yang adaptif terhadap perubahan zaman.

Harapannya penelitian tidak hanya akan menghasilkan pemahaman yang lebih baik mengenai kualitas aplikasi presensi Sevima Modul Kepegawaian Sub Modul Presensi tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan sistem yang lebih terintegrasi dan efisien. Melalui hasil evaluasi yang sistematis, penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk pengembangan aplikasi di masa depan sehingga mampu mendukung operasional perguruan tinggi secara lebih efektif dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

#### **1. Kesenjangan Antara Ekspektasi dan Pengalaman Pengguna**

Pengguna Aplikasi Sevima Modul Kepegawaian Sub Modul Presensi di UPJ menghadapi masalah seperti respon

sistem yang lambat, proses yang membingungkan, dan perubahan menu yang sering, yang menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan efisiensi.

## **2. Efisiensi dan Keandalan Operasional Aplikasi**

Aplikasi yang lambat dan tidak andal mempengaruhi administrasi harian di UPJ, mengurangi kualitas layanan dan efisiensi kerja.

## **3. Kualitas Interaksi dan Pengalaman Pengguna**

Antarmuka yang tidak intuitif dan perubahan menu yang membingungkan menyebabkan frustrasi, menunjukkan aplikasi tidak sepenuhnya mendukung kebutuhan pengguna.

## **4. Kualitas Informasi yang Disampaikan oleh Aplikasi**

Aplikasi seringkali gagal menyajikan informasi yang jelas dan tepat waktu, menyebabkan kebingungan dan mempengaruhi pengambilan keputusan.

## **5. Kebutuhan Akan Pengembangan Aplikasi yang Lebih Optimal**

Mengingat pentingnya aplikasi ini dalam operasional harian, UPJ mungkin perlu mempertimbangkan untuk mengembangkan aplikasi presensi milik sendiri yang lebih terintegrasi dan menawarkan manfaat yang lebih besar.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi Kualitas Aplikasi Presensi Staf dan Dosen di Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0*?”

### **1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup**

Penelitian ini akan mengevaluasi kualitas Aplikasi Sevima Modul Kepegawaian Sub Modul Presensi di Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) menggunakan metode *Webqual 4.0*, dengan fokus pada kepuasan staf dan dosen sebagai pengguna aplikasi.

#### **1.3.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Evaluasi hanya melibatkan staf dan dosen UPJ.
2. Metode evaluasi terbatas pada *Webqual 4.0*.
3. Fokus pada pengalaman pengguna, bukan aspek teknis aplikasi.

### **1.4 Manfaat dan Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan wawasan bagi pengelola Universitas Pembangunan Jaya mengenai kualitas Aplikasi Sevima Modul Kepegawaian Sub Modul Presensi dari perspektif pengguna.
2. Menyediakan data empiris yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas aplikasi presensi di UPJ.
3. Menjadi referensi bagi penelitian serupa di perguruan tinggi lain yang menghadapi permasalahan terkait aplikasi presensi.

#### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan staf dan dosen UPJ terhadap aplikasi presensi Sevima menggunakan metode *Webqual 4.0*.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sevima.

3. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis kualitas web aplikasi Sevima.

### **1.5 Temuan yang Ditargetkan**

Penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan-temuan berikut:

1. Indikator-indikator kualitas web yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sevima.
2. Rekomendasi perbaikan spesifik berdasarkan hasil analisis kualitas web aplikasi Sevima.
3. Pemetaan tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Sevima Modul Kepegawaian Sub Modul Presensi pada setiap dimensi yang diukur oleh metode *Webqual 4.0*.

### **1.6 Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini akan berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sistem informasi, khususnya terkait dengan evaluasi kualitas web aplikasi presensi. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pengembangan aplikasi serupa di institusi pendidikan lainnya.