

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Presensi

Merujuk Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), presensi diartikan sebagai kehadiran. Sementara, kehadiran sendiri merujuk pada kata hadir atau adanya (seseorang, sekumpulan orang) pada sebuah tempat. Presensi adalah cara untuk mencatat kehadiran seseorang dalam sebuah kegiatan atau acara. Penggunaannya dapat dilakukan dengan berbagai cara, baik manual maupun otomatis. Istilah ini biasanya digunakan dalam situasi seperti di tempat kerja, sekolah, hingga acara lainnya dengan hadirin yang besar.

Presensi merupakan salah satu elemen penting dalam evaluasi kinerja dan kedisiplinan di berbagai organisasi, termasuk institusi pendidikan, perusahaan, dan lembaga pemerintahan. Sistem presensi tidak hanya bertujuan untuk mencatat kehadiran individu, tetapi juga untuk mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data dalam mengelola sumber daya manusia.

Sistem presensi berbasis aplikasi memiliki berbagai keunggulan, seperti pencatatan data secara real-time, akurasi tinggi, kemudahan akses, dan kemampuan integrasi dengan modul lainnya seperti penggajian dan manajemen waktu kerja (Mahendra et al., 2022). Teknologi ini membantu organisasi mengatasi tantangan yang sering muncul dalam sistem manual, seperti manipulasi data kehadiran, keterlambatan proses, dan ketidakakuratan laporan.

Efektivitas sistem presensi digital juga bergantung pada kualitas aplikasi yang digunakan. Menurut teori kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988), sistem yang efektif harus mampu memenuhi harapan pengguna terkait kemudahan, kecepatan, dan keamanan. Studi-studi lain, seperti yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2002), menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memengaruhi pengalaman pengguna dan kepuasan mereka. Penelitian oleh DeLone dan McLean (2003) juga memperkuat

pentingnya faktor keberhasilan sistem informasi, termasuk aspek teknis, fungsional, dan dampaknya terhadap pengguna.

2.2 Aplikasi

Aplikasi merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk membantu pelaksanaan tugas tertentu yang spesifik, sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Dalam perkembangan teknologi informasi, aplikasi telah menjadi salah satu alat utama yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, bisnis, hingga pemerintahan. Keberadaan aplikasi memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaan secara lebih mudah, cepat, dan terorganisasi.

Aplikasi dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis berdasarkan platformnya, yaitu aplikasi desktop, web, dan mobile. Aplikasi desktop adalah perangkat lunak yang diinstal pada perangkat komputer dan digunakan secara lokal, sedangkan aplikasi web diakses melalui browser internet. Aplikasi mobile dirancang khusus untuk perangkat seperti smartphone atau tablet, dengan keunggulan dalam hal portabilitas dan kemudahan akses. Dalam pengembangan aplikasi, perhatian utama diberikan pada kebutuhan pengguna serta kemudahan penggunaan. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas layanan aplikasi dinilai dari berbagai aspek seperti kecepatan akses, keandalan sistem, dan kemudahan navigasi. Adanya desain antarmuka yang intuitif juga memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang baik. Pengguna yang merasa nyaman dan puas dengan sebuah aplikasi cenderung lebih loyal dan sering menggunakannya.

Aplikasi modern sering kali mengintegrasikan teknologi canggih, seperti cloud computing, kecerdasan buatan, dan Internet of Things (IoT). Teknologi cloud computing memungkinkan aplikasi untuk menyimpan dan mengelola data secara terpusat, yang memberikan kemudahan akses data kapan saja dan di mana saja. Kecerdasan buatan membantu meningkatkan efisiensi proses melalui otomatisasi dan analisis data, sementara IoT

memungkinkan aplikasi terhubung dengan perangkat lain untuk mendukung fungsionalitas tambahan.

Aplikasi memiliki peran signifikan dalam dunia pendidikan. Aplikasi pendidikan dirancang untuk mendukung proses belajar mengajar, pengelolaan administrasi akademik, hingga komunikasi antara pengajar dan siswa. Menurut studi Januarita dan Romadlon (2018), aplikasi berbasis web dan mobile untuk pendidikan mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan data dan memberikan nilai tambah dalam mendukung keberhasilan akademik siswa. Pengembangan aplikasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna dapat menjadi solusi untuk berbagai tantangan yang ada dalam dunia pendidikan modern.

2.3 Aplikasi Sevima

Aplikasi Sevima adalah salah satu platform perangkat lunak yang dirancang untuk mendukung pengelolaan administrasi dan operasional di lingkungan pendidikan. Aplikasi ini dirancang khusus untuk institusi pendidikan, seperti perguruan tinggi dan sekolah, dengan menghadirkan berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah pengelolaan akademik, keuangan, serta kepegawaian. Keberadaan aplikasi ini memberikan solusi inovatif dalam mengatasi berbagai tantangan administratif di institusi pendidikan.

Salah satu keunggulan utama aplikasi Sevima adalah penerapan teknologi cloud yang memungkinkan pengelolaan data secara otomatis dan terpusat. Data yang tersimpan di server cloud dapat diakses kapan saja tanpa terbatas oleh lokasi fisik, sehingga memberikan fleksibilitas yang tinggi kepada pengguna. Teknologi ini juga mendukung kolaborasi antar pengguna yang terlibat, seperti staf administrasi, dosen, dan mahasiswa, untuk memastikan informasi tersampaikan secara efisien dan akurat.

Aplikasi Sevima memiliki berbagai modul fungsional yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan institusi. Beberapa modul utama meliputi manajemen akademik, pengelolaan keuangan, dan sistem informasi kepegawaian. Modul ini dirancang untuk mendukung transparansi

pengelolaan, efisiensi operasional, dan akurasi data yang lebih tinggi. Mahendra et al. (2022) menyebutkan bahwa aplikasi yang memiliki fitur presensi digital dan manajemen kepegawaian berbasis teknologi mampu meningkatkan produktivitas serta mempermudah proses administrasi secara keseluruhan.

Dalam pengembangannya aplikasi Sevima juga memperhatikan aspek pengalaman pengguna. Fitur antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami menjadi salah satu keunggulan yang mempermudah pengguna dalam memanfaatkan semua fungsi yang tersedia. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan institusi pendidikan modern yang dinamis, seperti integrasi dengan platform pembelajaran daring dan pelaporan akademik berbasis data.

Aplikasi Sevima terus mengalami pembaruan dan pengembangan untuk menjawab kebutuhan institusi pendidikan yang semakin kompleks. Kemampuan untuk menyesuaikan fitur sesuai kebutuhan pengguna membuat aplikasi ini menjadi salah satu pilihan utama bagi banyak institusi pendidikan di Indonesia. Keberadaan aplikasi ini tidak hanya membantu dalam pengelolaan administrasi, tetapi juga mendukung terciptanya ekosistem pendidikan yang lebih baik.

2.3.1 Sub Modul Kepegawaian

Sub modul kepegawaian pada aplikasi Sevima dirancang untuk mempermudah pengelolaan data dan aktivitas yang terkait dengan pegawai di suatu institusi. Sub modul ini menyediakan berbagai fitur yang mencakup pencatatan presensi pegawai, pengelolaan jadwal kerja, penghitungan gaji, dan manajemen data pribadi pegawai. Fitur ini dirancang untuk membantu institusi mengelola sumber daya manusia secara efisien sekaligus mengurangi risiko kesalahan pada proses manual.

Presensi pegawai menjadi salah satu fitur unggulan dalam sub modul kepegawaian. Proses pencatatan kehadiran yang biasanya memakan waktu dan rentan terhadap manipulasi kini dapat dilakukan secara digital. Data kehadiran yang tercatat secara otomatis memungkinkan institusi memantau

tingkat kedisiplinan pegawai sekaligus menghasilkan laporan yang lebih akurat. Menurut penelitian Mahendra et al. (2022), sistem presensi berbasis teknologi, seperti QR code dan IoT, mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan kehadiran di lingkungan kerja.

Fitur lain yang tersedia dalam sub modul kepegawaian meliputi pengelolaan jadwal kerja yang fleksibel, sehingga memungkinkan institusi menyesuaikan alokasi waktu kerja pegawai sesuai kebutuhan operasional. Sub modul dilengkapi dengan fitur penghitungan gaji yang otomatis berdasarkan data presensi dan komponen penggajian lainnya. Sistem ini dirancang untuk memastikan akurasi dalam penghitungan gaji serta mengurangi waktu yang diperlukan untuk memproses pembayaran.

Penerapan sub modul kepegawaian juga membantu meningkatkan transparansi dalam pengelolaan data pegawai. Informasi yang tersimpan dapat diakses oleh administrator maupun pegawai sesuai hak akses yang telah ditentukan. Hal ini memberikan kepercayaan lebih kepada pegawai terhadap sistem yang digunakan oleh institusi.

2.4 Webqual

WebQual adalah sebuah metode evaluasi yang digunakan untuk menilai kualitas situs web dari perspektif pengguna. Metode ini pertama kali dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 2002 dan telah banyak diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk e-commerce, pendidikan, dan pelayanan publik. *Webqual 4.0* berfokus pada tiga hal, yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas layanan.

1. Kualitas Informasi

Dimensi ini menilai sejauh mana informasi yang disajikan oleh situs web memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas informasi mencakup aspek relevansi, akurasi, kelengkapan, dan format penyajian informasi. Informasi yang relevan harus sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengguna. Akurasi berkaitan dengan keabsahan dan kebenaran informasi yang disajikan. Kelengkapan berarti bahwa informasi harus mencakup semua aspek yang

diperlukan tanpa ada yang terlewatkan. Format penyajian informasi mencakup bagaimana informasi tersebut disajikan agar mudah dipahami oleh pengguna. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna dan keinginan untuk kembali menggunakan situs web tersebut.

2. Kualitas Interaksi

Dimensi ini mengukur sejauh mana pengguna dapat berinteraksi dengan situs web dengan mudah dan nyaman. Kualitas interaksi mencakup aspek kemudahan penggunaan, desain antarmuka, dan navigasi. Kemudahan penggunaan mengacu pada seberapa intuitif situs web dapat digunakan oleh pengguna, tanpa memerlukan usaha yang berlebihan untuk memahami cara kerjanya. Desain antarmuka mencakup tampilan visual situs web yang menarik dan fungsional, serta bagaimana elemen-elemen di dalamnya diatur. Navigasi mengacu pada kemampuan pengguna untuk menemukan informasi yang mereka cari dengan cepat dan efisien. Penelitian oleh Chen dan Wells (2016) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan desain antarmuka yang baik sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna dan kepuasan mereka.

3. Kualitas Layanan

Dimensi ini mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan layanan yang disediakan oleh situs web kepada pengguna. Kualitas layanan mencakup keandalan, responsivitas, dan kepedulian terhadap pengguna. Keandalan berarti situs web harus selalu dapat diakses dan berfungsi dengan baik tanpa ada gangguan. Responsivitas mengacu pada seberapa cepat dan efektif situs web merespons permintaan dan masalah pengguna. Kepedulian terhadap pengguna mencakup perhatian dan bantuan yang diberikan situs web kepada pengguna ketika mereka menghadapi masalah atau

membutuhkan bantuan. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap situs web.

2.5 Kualitas

Kualitas merupakan konsep yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam manajemen konsep kualitas sering kali diartikan sebagai tingkat kesempurnaan yang diukur berdasarkan sejumlah kriteria tertentu. Garvin (1987) mengidentifikasi delapan dimensi kualitas yang umum digunakan untuk menilai produk atau layanan, yaitu kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, pelayanan, estetika, dan kualitas yang dirasakan.

Kinerja mengacu pada seberapa baik suatu produk atau layanan menjalankan fungsi utamanya. Kinerja yang baik berarti produk atau layanan tersebut mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pengguna. Dalam aplikasi web presensi dosen dan staf, kinerja dapat diukur berdasarkan kecepatan dan ketepatan pencatatan presensi, serta kemampuan sistem untuk menangani jumlah pengguna yang besar tanpa mengalami penurunan performa.

Fitur merupakan karakteristik tambahan yang melengkapi fungsi dasar suatu produk atau layanan. Fitur-fitur ini dapat memberikan nilai tambah bagi pengguna dan membedakan produk atau layanan dari kompetitornya. Dalam aplikasi web presensi, fitur tambahan seperti integrasi dengan sistem akademik lainnya, notifikasi otomatis, dan laporan presensi yang komprehensif dapat meningkatkan nilai aplikasi tersebut di mata pengguna.

Keandalan berkaitan dengan kemampuan produk atau layanan untuk berfungsi secara konsisten tanpa mengalami kegagalan. Produk atau layanan yang andal adalah produk yang dapat diandalkan oleh pengguna setiap saat. Untuk aplikasi web presensi, keandalan dapat diukur dari frekuensi gangguan atau downtime sistem, serta kemampuan sistem untuk

memulihkan diri dengan cepat setelah mengalami gangguan (Azzahra et al., 2022).

Kesesuaian dengan spesifikasi mengacu pada sejauh mana produk atau layanan memenuhi standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Produk atau layanan yang sesuai dengan spesifikasi adalah produk yang telah memenuhi semua persyaratan dan standar yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam aplikasi web presensi hal ini dapat kepatuhan terhadap standar keamanan data, privasi pengguna, dan persyaratan teknis lainnya.

Daya tahan berkaitan dengan umur produk atau layanan sebelum memerlukan penggantian atau perbaikan. Produk atau layanan yang tahan lama adalah produk yang memiliki umur panjang dan dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama tanpa mengalami kerusakan. Dalam aplikasi web presensi, daya tahan dapat diukur dari stabilitas dan ketahanan sistem terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

Pelayanan mengacu pada responsivitas dan sikap positif penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang baik berarti penyedia layanan selalu siap membantu pengguna dan memberikan solusi terhadap masalah yang mereka hadapi. Dalam aplikasi web presensi, indikator pada pelayanan dapat mencakup dukungan teknis yang cepat dan efektif, serta ketersediaan bantuan dan panduan penggunaan yang mudah diakses oleh pengguna.

Estetika berkaitan dengan penampilan, desain, dan daya tarik produk atau layanan. Estetika yang baik berarti produk atau layanan tersebut tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga memiliki tampilan yang menarik dan nyaman dilihat. Dalam aplikasi web presensi, estetika dapat mencakup desain antarmuka yang user-friendly, tata letak yang rapi, dan penggunaan warna serta font yang sesuai.

Kualitas yang dirasakan merupakan persepsi subjektif pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan. Persepsi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, dan citra merek. Dalam aplikasi web presensi, kualitas yang dirasakan

dapat mencakup kesan pertama pengguna saat pertama kali menggunakan aplikasi, kemudahan dalam memahami dan menggunakan fitur-fitur yang ada, serta tingkat kepuasan keseluruhan setelah menggunakan aplikasi tersebut.

2.6 Kualitas *Website*

Kualitas *website* adalah ukuran yang menentukan seberapa baik sebuah *website* memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Penilaian kualitas *website* melibatkan berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Menurut Aladwani dan Palvia (2002), kualitas *website* dapat diukur berdasarkan tiga dimensi utama: kualitas konten, kualitas desain, dan kualitas teknis.

Kualitas konten merupakan dimensi yang menilai sejauh mana informasi yang disajikan oleh *website* relevan, akurat, lengkap, dan terkini. Relevansi informasi berarti informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan konteks pengguna. Akurasi mengacu pada kebenaran dan keabsahan informasi yang disajikan. Kelengkapan mencakup semua aspek yang diperlukan pengguna tanpa ada yang terlewatkan. Informasi yang terkini berarti informasi tersebut selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan terbaru. Kim dan Lee (2014) menyatakan bahwa kualitas konten yang tinggi sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Dalam konteks aplikasi web presensi dosen dan staf, kualitas konten dapat diukur dari keakuratan data presensi, relevansi informasi terkait kegiatan akademik, dan kelengkapan fitur yang disediakan.

Kualitas desain berkaitan dengan tampilan visual dan struktur navigasi *website*. Desain yang baik harus menarik, mudah digunakan, dan memungkinkan pengguna menemukan informasi dengan cepat dan efisien. Estetika desain mencakup penggunaan warna, tata letak, dan font yang menarik dan nyaman dilihat. Struktur navigasi yang baik berarti pengguna dapat dengan mudah menavigasi situs web dan menemukan informasi yang mereka cari tanpa kesulitan. Lee dan Kozar (2012) menyatakan bahwa desain yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan keinginan

untuk kembali menggunakan situs web. Dalam aplikasi web presensi, desain yang intuitif dan ramah pengguna sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah mencatat presensi mereka dan mengakses informasi yang diperlukan.

Kualitas teknis melibatkan aspek-aspek seperti kecepatan akses, keamanan, dan keandalan situs web. Kecepatan akses berarti situs web harus dapat diakses dengan cepat tanpa waktu tunggu yang lama. Keamanan mencakup perlindungan terhadap data pengguna dari ancaman seperti peretasan dan kebocoran data. Keandalan berarti situs web harus selalu dapat diakses dan berfungsi dengan baik tanpa ada gangguan. Zeithaml et al. (2002) menyatakan bahwa kualitas teknis yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dan persepsi kualitas secara keseluruhan. Dalam konteks aplikasi web presensi, kualitas teknis dapat diukur dari kecepatan dan keandalan sistem dalam mencatat dan menyimpan data presensi, serta tingkat keamanan yang disediakan untuk melindungi data pengguna.

Selain ketiga dimensi utama tersebut, beberapa penelitian juga menambahkan dimensi tambahan untuk mengevaluasi kualitas *website*. Dalam penelitiannya Al-Qeisi et al. (2014) menambahkan dimensi kegunaan (*usability*) yang mencakup kemudahan navigasi, kemampuan sistem untuk mendukung tugas-tugas pengguna, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Kegunaan yang tinggi berarti situs web mudah digunakan dan mendukung kebutuhan pengguna dengan efektif.

Dalam aplikasi web presensi dosen dan staf, evaluasi kualitas *website* menjadi sangat penting karena aplikasi ini berfungsi sebagai alat utama untuk mencatat kehadiran dan aktivitas akademik. Kualitas konten yang baik memastikan bahwa data presensi yang dicatat akurat dan relevan. Kualitas desain yang baik memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan aplikasi. Kualitas teknis yang baik memastikan bahwa aplikasi dapat diakses dengan cepat dan aman.

2.7 Literatur Review

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi evaluasi kualitas sistem informasi akademik menggunakan berbagai metode, termasuk *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Immanuel dan Setiawan (2020) di Universitas Ma Chung memberikan kontribusi signifikan dalam memahami kualitas sistem informasi akademik melalui metode IPA. Penelitian ini berfokus pada Ma Chung Integrated System (MAC IS), sebuah sistem yang dirancang untuk mendukung kegiatan akademik mahasiswa di Universitas Ma Chung. Dalam penelitian ini, para peneliti menggunakan metode IPA untuk memetakan kinerja sistem berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MAC IS memperoleh penilaian kinerja sebesar 77%, yang tergolong dalam kategori baik. Penilaian ini memberikan gambaran tentang efektivitas sistem dalam memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal indikator *usability* yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya terus melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap sistem informasi akademik untuk memastikan bahwa sistem tersebut tetap relevan dan efektif dalam mendukung proses belajar-mengajar di universitas (Immanuel & Setiawan, 2020).

Penelitian lain yang relevan dilakukan oleh Adiyansah, Septiadi, dan Krisbiantoro (2020) di Universitas Amikom Purwokerto. Penelitian ini mengevaluasi kualitas *website* layanan akademik khususnya *Student Service Center*, dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan IPA. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan antara kualitas aktual dari *website* layanan akademik dengan kualitas ideal yang diharapkan oleh para pengguna, yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Beberapa masalah yang diidentifikasi meliputi kesulitan dalam pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), tampilan *website* yang kurang responsif ketika diakses melalui perangkat mobile, dan validasi presensi yang masih sering bermasalah. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa meskipun *website* tersebut mampu menyediakan layanan dasar, namun masih belum

memenuhi ekspektasi ideal yang diinginkan oleh pengguna. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pada aspek *usability* dan *Service Interaction quality*, yang dianggap sebagai prioritas utama untuk perbaikan. Hasil dari penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengelola *website* akademik untuk lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan guna mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi (Adiyansah, Septiadi, & Krisbiantoro, 2020).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2019) di Universitas Negeri Surabaya juga memberikan wawasan penting dalam bidang evaluasi sistem informasi akademik. Dalam penelitiannya, Prasetyo menggunakan metode serupa, yaitu *Webqual 4.0*, untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi akademik di Fakultas Teknik. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama dalam hal kehandalan sistem dan kemudahan akses informasi. Hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya integritas dan keandalan sistem dalam memastikan bahwa informasi yang disediakan selalu akurat dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Penelitian Prasetyo menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh seberapa baik sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan spesifik pengguna dalam lingkungan akademik. Penelitian ini menjadi dasar bagi pengembangan lebih lanjut dalam upaya meningkatkan kualitas sistem informasi akademik, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan (Prasetyo, 2019).

Widya Tyas (2018) juga menyumbangkan penelitian penting dalam bidang ini melalui studinya tentang pengaruh kualitas sistem informasi terhadap efektivitasnya dalam mendukung tugas-tugas akademik di perguruan tinggi. Dalam penelitiannya, Tyas meneliti bagaimana kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna dan efektivitas sistem informasi secara keseluruhan. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut memiliki peran penting dalam menentukan bagaimana sistem informasi akademik dapat mendukung

kebutuhan akademik dengan cara yang efektif dan efisien. Misalnya, kualitas informasi yang baik memastikan bahwa pengguna dapat mengandalkan sistem untuk mendapatkan data yang akurat dan tepat waktu, sementara kualitas layanan yang tinggi membantu dalam memberikan dukungan yang diperlukan ketika pengguna menghadapi masalah. Penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana berbagai aspek kualitas sistem informasi dapat diintegrasikan untuk menciptakan sistem yang tidak hanya efisien tetapi juga efektif dalam mendukung proses pendidikan di perguruan tinggi (Widya Tyas, 2018).

Penelitian lain oleh Wahyuningsih (2019) juga mendukung temuan-temuan sebelumnya dengan menekankan pentingnya kecepatan akses dan keamanan dalam sistem informasi akademik. Wahyuningsih menemukan bahwa salah satu faktor kunci dalam keberhasilan sistem informasi adalah kemampuannya untuk memberikan akses cepat dan aman kepada pengguna. Kecepatan akses yang lambat dapat mengurangi efisiensi kerja dan menyebabkan ketidakpuasan pengguna, sementara keamanan yang tidak memadai dapat menimbulkan risiko bagi data pengguna dan integritas sistem. Wahyuningsih juga menyoroti pentingnya memastikan bahwa sistem informasi dilindungi dari ancaman eksternal seperti virus dan serangan siber, yang dapat merusak sistem dan mengancam keamanan data. Penelitian ini menekankan bahwa kualitas sistem informasi tidak hanya diukur dari seberapa baik sistem tersebut memenuhi kebutuhan informasi pengguna, tetapi juga dari seberapa baik sistem tersebut melindungi data pengguna dan memastikan bahwa informasi yang disediakan selalu aman dan dapat diakses dengan cepat (Wahyuningsih, 2019).

Tabel 1. 1 Matriks Literature Review

N o	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Fokus Penelitian	Hasil Utama
1	Immanuel & Setiawan (2020)	Evaluasi Kualitas Sistem	<i>Importance Performanc</i>	Evaluasi kualitas Ma Chung	Sistem MAC IS mendapat penilaian

		Informasi Akademik di Universitas Ma Chung dengan Menggunakan Metode IPA	<i>e Analysis (IPA)</i>	Integrated System (MAC IS)	kinerja 77% (baik), tetapi masih perlu perbaikan terutama pada aspek <i>usability</i> .
2	Adiyansah, Septiadi, & Krisbiantoro (2020)	Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Layanan Akademik di Universitas Amikom Purwokerto dengan Metode <i>Webqual 4.0</i> & IPA	<i>Webqual 4.0</i> & IPA	Evaluasi kualitas <i>website</i> Student Service Center	Ditemukan kesenjangan antara kualitas aktual dan ideal, terutama pada <i>usability</i> dan <i>Service Interaction quality</i> , perlu peningkatan kualitas <i>website</i> layanan akademik.
3	Prasetyo (2019)	Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik di Fakultas	<i>Webqual 4.0</i>	Evaluasi kualitas layanan sistem informasi akademik	Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan

		Teknik Universitas Negeri Surabaya		di Fakultas Teknik	pengguna, terutama pada kehandalan sistem dan kemudahan akses informasi.
4	Widya Tyas (2018)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Efektivitasnya dalam Mendukung Tugas-Tugas Akademik	<i>Webqual 4.0</i>	Pengaruh kualitas informasi, sistem, dan layanan terhadap efektivitas sistem informasi akademik	Kualitas informasi, sistem, dan layanan berperan penting dalam mendukung kebutuhan akademik secara efektif dan efisien.
5	Wahyuningsih (2019)	Pentingnya Kecepatan Akses dan Keamanan dalam Sistem Informasi Akademik	<i>Webqual 4.0</i>	Pentingnya kecepatan akses dan keamanan dalam sistem informasi akademik	Kecepatan akses dan keamanan yang baik adalah faktor kunci keberhasilan sistem informasi; perlindungan dari

					ancaman eksternal sangat penting untuk menjaga integritas data.
--	--	--	--	--	---

