

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Website adalah salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka. Salah satu domain dimana website paling banyak digunakan saat ini adalah domain akademik (Perguruan Tinggi/Universitas). Peranan website suatu universitas tidak hanya terbatas sebagai media informasi namun juga merupakan salah satu barometer yang dipakai untuk mengukur kualitas perguruan tinggi tersebut.

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan (UMTS) sebagai Perguruan Tinggi yang memiliki tata kelola yang cukup baik, berupaya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan (UMTS) dalam layanan informasi melalui internet dalam bentuk pengadaan situs [www.sia.um-tapsel.ac.id](http://www.sia.um-tapsel.ac.id).

Penelitian ini mencoba untuk melakukan analisis terhadap kualitas layanan website Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna website. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola website tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan website resmi Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan.

Metode webqual merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas website. Metode ini terdiri atas 3(tiga) tahapan dalam menentukan kualitas website yaitu *Information Quality, Usability dan Service Interaction Quality*, sehingga dengan pengukuran 3(tiga) tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan website. Webqual pada dasarnya mengukur mutu sebuah web berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner. Oleh karena itu website Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan ini perlu dilakukan analisis kelayakan untuk meningkatkan kualitas website tersebut baik dari *usability, information quality, dan interaction quality*.

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi yaitu yang berjudul **“PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TAPANULI SELATAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana melakukan pengukuran kualitas website Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan menggunakan metode Webqual 4.0. dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat?

2. Bagaimana melakukan pengukuran kualitas website Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan menggunakan metode Webqual 4.0. dapat menjadikan sistem informasi akademik diterima oleh semua pihak?
3. Bagaimana melakukan pengukuran kualitas website Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan menggunakan metode Webqual 4.0. dapat dijadikan referensi untuk pengembangan sistem selanjutnya?

### **1.3 Hipotesis**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan melakukan pengukuran kualitas website Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan menggunakan metode Webqual 4.0. dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat.
2. Diharapkan dengan melakukan pengukuran kualitas website Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan menggunakan metode Webqual 4.0. dapat menjadikan sistem informasi akademik diterima oleh semua pihak.
3. Diharapkan dengan melakukan pengukuran kualitas website Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan menggunakan metode Webqual 4.0. dapat dijadikan referensi untuk pengembangan sistem selanjutnya

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tujuan dari penelitian dapat tercapai sesuai yang diharapkan maka perlu adanya batasan masalah sebagai berikut :

1. Mengukur kualitas layanan website yang diberikan pada mahasiswa dengan menggunakan metode Webqual 4.0 pada sistem informasi akademik di Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan.
2. Karakteristik populasi yang diambil yaitu pada mahasiswa dengan latar belakang sebagai mahasiswa Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan yang menggunakan website Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan.
3. Media penelitian adalah website Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan dengan alamat website [www.si.um-tapsel.ac.id](http://www.si.um-tapsel.ac.id).

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur tingkat kualitas website Muhammadiyah Tapanuli Selatan berdasarkan metode webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap tampilan dan isi berita dari website Muhammadiyah Tapanuli Selatan.
3. Memberikan saran dan menentukan aspek yang mempengaruhi untuk meningkatkan kualitas website Muhammadiyah Tapanuli Selatan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui kualitas website Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan dan dapat dijadikan referensi mengembangkan sistem.
2. Pihak Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan dapat mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap website yang telah dibangun sesuai dengan keinginan pengguna.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Tinjauan umum dari Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan adalah sebagai berikut :

### **1.7.1 Sejarah singkat Berdirinya Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan**

Tahun 1983 Pimpinan Daerah Muhammadiyah Tapanuli Selatan MPKK mengadakan pendekatan kepada Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Sumatera Utara dan Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara guna mendirikan PTM. Hal ini ditindak lanjuti dengan Rapat Pimpinan Daerah Muhammadiyah yang berhasil mendirikan PTM di Padangsidempuan dan menyusun personalia Dewan Pembina Universitas, yang ditetapkan oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah dengan Ketua H. Ali Akbar Sagala .

Pada 15 Juli 1983 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Cabang Padangsidempuan membuka Penerimaan Mahasiswa Baru Pertama Tahun Akademik 1983-1984 di SPG Muhammadiyah, Jl. Merdeka No. 247

Padangsidempuan. Jumlah pendaftar 117 orang terdiri dari : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (Jurusan Bahasa Indonesia) 40 orang dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Jurusan Administrasi Negara) 77 orang.

Berkat wakaf tanah seluas 168 M2 dari Hj. Aisyah Nasution, Pimpinan Wilayah Muhammadiyah mendirikan gedung sendiri. Peletakan batu pertama 3 September 1983 oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Sumatera Utara, dan berkembang menjadi sekolah Tinggi Muhammadiyah Padangsidempuan (Status Terdaftar SK No: 017/Eva/Kop.I/84 tanggal 15 Mei 1984). Pada Tahun Akademik 1985-1986 ketiga Fakultas Terdaftar di Departemen Pendidikan dan Kebudayaan :

1. STKIP No. 0315/O/1985 tanggal 30 Desember 1985,
2. ST "SOSPOL " No. 0315/O/1986 tanggal 8 April 1986 : dan
- 3 . ST "HUKUM" No. 0324/O/1986 tanggal 16 April 1986.

Pada Musda Muhammadiyah ke-6, terealisasi PT menjadi Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan. Dengan rekomendasi Kopertis Wilayah I tanggal 12 Mei 1986 Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan resmi dengan tiga Fakultas Terdaftar (SK No. 30/ SK/Kop-I/1986) : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Fakultas Hukum.

Pada Tahun Akademik 1986-1987 dikembangkan lagi dua Fakultas yaitu Pertanian dan Peternakan. Pada Tahun Akademik 1989-1990 dikembangkan dua Fakultas lagi: Fakultas Tarbiyah Jurusan Pendidikan Agama Islam dan Fakultas Ushuluddin Jurusan Dakwah.

Tahun 1998 Fakultas Tarbiyah menjadi Fakultas Agama Islam Program Studi Pendidikan Agama Islam Status Diakui. Tahun 1998 hampir semua Fakultas Terakreditasi oleh BAN- PT.

### 1.7.2 Filosofi

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan sebagai bagian dari Amal Usaha Muhammadiyah bertekad menjadikan “wacana Keilmuan dan Keislaman (*Intellectual competence and spritual excellence*)” Penyelenggaraan dan pengembangan Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan berusaha memadukan antara nilai-nilai keilmuan dan keislaman sehingga mampu menumbuhkan kepribadian yang menguasai ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang dijiwai oleh nilai-nilai keislaman.

### 1.7.3 Visi dan Misi

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan memiliki Visi-Misi sebagai berikut :

Visi: Menjadi Universitas Riset di Sumatera Utara Tahun 2030

Misi:

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan tinggi berbasis riset.
2. Menyelenggarakan penelitian dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka mentransformasi hasil riset.
4. Menyelenggarakan pembinaan kehidupan islami sivitas akademika.
5. Menyelenggarakan kerjasama dalam pengembangan riset isi dari misi UM-Tapsel tersebut diturunkan menjadi misi Fakultas dan Program Studi.

#### 1.7.4 Struktur Pimpinan

Struktur pimpinan dari Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan adalah sebagai berikut :

##### **BADAN PEMBINA HARIAN (BPH)**

KETUA	Drs. ZAKARIA BATUBARA
WAKIL KETUA	Ir. MUHAMMAD AMIN SIREGAR
SEKRETARIS	ALI HAMSAH, S.Pd
WAKIL SEK.	Dr. ASRIAL
BENDAHARA	Dr. ICHWANSYAH TAMPUBOLON,S.S.,M.Ag
ANGGOTA	BATARA MURNI PULUNGAN, MA
	Drs. AMIL MAHZUL
	Drs. KAMARUDDIN GULTOM

##### **PIMPINAN UNIVERSITAS**

REKTOR	Dra. MUKSANA PASARIBU, MA
WAKIL REKTOR I	SYULHENNISARI, S.Sos, S.Pd,M.AP
WAKIL REKTOR II	Drs.PUTORO DONGORAN, MH
WAKIL REKTOR III	SYAWALUDDIN, S.P.,M.Si

##### **FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN (FKIP)**

DEKAN	MUHAMMAD DARWIS, S.Pd.,M.Pd
WAKIL DEKAN I	KHAIRUL AMRI, M.Pd
WAKIL DEKAN II	ISKANDAR SAFRI HASIBUAN, M.Pd

##### **FAKULTAS HUKUM**

DEKAN	ZULKARNAIN HASIBUAN,SH.,MH
WAKIL DEKAN	SUTAN SIREGAR,SH.,MH

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIPOL)**

DEKAN                      SORITUA RITONGA, S.Sos.,M.AP

WAKIL DEKAN          NURHAMIDAH GAJAH, M.AP

**FAKULTAS PERTANIAN**

DEKAN                      MUKHLIS SP.,M.MA

WAKIL DEKAN          RAFIQAH AMANDA LUBIS, MP

**FAKULTAS PETERNAKAN**

DEKAN                      AISYAH NURMI, S.Pt.,M.Pt

**FAKULTAS AGAMA ISLAM (FAI)**

DEKAN                      Dra. SAMSIDAR LUBIS, MA

WAKIL DEKAN          DARLIANA SO

**1.7.5 Lambang**

Agar Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan lebih cepat dikenal oleh berbagai pihak maka perlu adanya lambang Universitas. Adapun Lambang Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan dapat dilihat pada Gambar 1.1.



*Sumber : Website Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan*

**Gambar 1.1 lambang Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan**