

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi adalah teknologi yang dapat menghubungkan antara komputasi dan komunikasi untuk melakukan aktivitas informasi sehingga arus informasi dapat berjalan dengan baik. Teknologi informasi pada saat ini berkembang pesat diberbagai aspek kehidupan mulai dari pengguna personal hingga instansi. (Agung Ramadhanu, 2019). Berkembangnya teknologi informasi pada saat ini dapat memberikan pengaruh yang begitu besar, salah satu media informasi pada saat ini yaitu website. Website merupakan salah satu sumber daya dalam internet yang banyak digunakan, dimana website menyediakan sumber data dan informasi yang dapat diakses oleh semua orang melalui internet. (Satrinansyah, 2021). Website yang layak ialah yang memiliki kriteria salah satunya *usability*. *Usability* yaitu dapatkah user menemukan cara untuk menggunakan web dengan efektif (*doing things right*). Kemudahan penggunaan atribut yang tidak sulit untuk dipelajari, produktif untuk digunakan, mudah diingat, berulangnya kesalahan dan tingkat kepuasan pengguna. (Meidyan Permata Putri, 2021).

Website di perguruan tinggi bermanfaat untuk meningkatkan daya saing dan basis penguatan institusi, media informasi, dan promosi perguruan tinggi tersebut. Namun banyaknya website pada institusi perguruan tinggi lainnya, diduga akan terjadi persaingan yang tinggi antar institusi. Oleh karena itu

peningkatan kualitas layanan berbasis *web* merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan untuk meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanannya sehingga pada gilirannya dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. Lebih lanjut, kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting khususnya ketika institusi perguruan tinggi berhadapan dengan para pengguna yang menuntut atau membutuhkan kesempurnaan pada layanan yang diberikan. (Eko Retno Wulandari Dkk, 2021).

Dalam mencapai sejauh mana tingkat keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam kinerja TI dengan salah satu sistem yaitu layanan website dengan tingkat kematangan yang meningkat secara berkelanjutan, maka perguruan tinggi tersebut memerlukan model yang berfungsi untuk mengukur tingkat kematangan kinerja TI. (Ulfa Nuranfhalia, 2021). Kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website pada penelitian ini adalah COBIT 4.1. COBIT 4.1 (*Control Objective for information and related Technolgy*) merupakan suatu kerangka kerja atau panduan standar praktik manajemen teknologi informasi. (Alam Supryatna, 2020). Standar COBIT dikeluarkan oleh IT Governance Institute yang merupakan bagian dari ISACA (*Information Systems Audit and Control Assocation*) (ISACA, 2007). Kerangka kerja COBIT 4.1 mengidentifikasi proses-proses teknologi informasi dan mengelompokkan semua aktivitas bisnis yang terjadi dalam organisasi menjadi 34 proses yang terbagi dalam 4 buah domain proses meliputi *Domain Planning & Organise/PO* (10 proses), *Domain Acquire & Imlement/AI* (7 proses), *Domain Deliver & Support/DS* (13 proses), dan

*Domain Monitor & Evaluate/ME* (4 proses). (Hasan Firdaus Dkk, 2020). Berdasarkan hal tersebut, penelitian kualitas website STIPER Sawahlunto Sijunjung mengambil dua domain yakni Deliver & Support (DS) yang berhubungan penyampaian dan dukungan layanan-layanan teknologi informasi dan Monitor & Evaluate (ME) mencakup pengawasan pada seluruh kendali-kendali yang diterapkan pada setiap proses teknologi informasi. (Hasan Firdaus Dkk, 2020).

Diharapkan penelitian ini dapat membantu manajemen kualitas teknologi informasi pada STIPER Sawahlunto Sijunjung dalam meningkatkan kualitas layanan pada website mereka. Maka dari itu saya sebagai penulis mengangkat judul skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE STIPER SAWAHLUNTO SIJUNJUNG MENGGUNAKAN COBIT 4.1 DENGAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah yang akan dihadapi, yaitu :

1. Apakah dengan sistem yang diterapkan metode COBIT 4.1 dapat membantu pihak STIPER Sawahlunto Sijunjung mengetahui kualitas layanan pada website yang digunakan sekarang?
2. Bagaimana penerapan metode COBIT 4.1 dapat menentukan kualitas pada website STIPER Sawahlunto Sijunjung?

3. Apakah dengan metode COBIT 4.1 dapat membantu dalam menganalisa kualitas sistem informasi pada manajemen pada STIPER Sawahlunto Sijunjung?

### **1.3 Hipotesa**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat ditarik hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan diterapkannya analisa sistem informasi pada website STIPER Sawahlunto Sijunjung dapat memberikan solusi dalam memperbaharui dan meningkatkan kualitas layanan website tersebut.
2. Dalam melakukan analisa kualitas sistem informasi pada website STIPER Sawahlunto Sijunjung ini dibuatlah sebuah kuisisioner, yang akan di isi oleh responden. Sehingga hasilnya langsung dapat dilihat menggunakan rumus yang telah ditetapkan COBIT 4.1.
3. Dalam menggunakan framework COBIT 4.1 akan sangat membantu dalam menganalisa kualitas sistem informasi pada website STIPER Sawahlunto Sijunjung.

### **1.4 Batasan Masalah**

Untuk menghindari terjadinya pengembangan masalah yang lebih luas dan penulisan penelitian ini lebih terarah maka penulis menetapkan batasan-batasan terhadap masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan dalam menentukan kualitas website pada sebuah instansi.
2. Pembahasan hanya tentang menentukan kualitas dari suatu website menggunakan metode COBIT 4.1.
3. Pembuatan aplikasinya menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah

1. Memberikan rekomendasi saran kepada pihak STIPER Sawahlunto Sijunjung sebagai acuan untuk melakukan perbaikan terhadap pengelolaan dalam penggunaan website pada masa yang akan datang.
2. Mengevaluasi dan menilai kualitas dari website STIPER Sawahlunto Sijunjung dengan menggunakan metode COBIT 4.1.
3. Dapat mengetahui kualitas layanan website STIPER Sawahlunto Sijunjung sesuai dengan perhitungan metode COBIT 4.1.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, dapat menambah pengalaman dan wawasan dalam pemanfaatan teknologi informasi serta dapat menerapkan ilmu pengetahuan.

2. Bagi objek penelitian, dengan diterapkannya metode COBIT 4.1 ini dapat mempermudah dalam menganalisa kualitas sistem informasi atau website dari STIPER Sawahlunto Sijunjung..
3. Bagi universitas, diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas dilingkungan kampus serta dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa lain yang melakukan penelitian serupa.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi latar belakang, perumusan masalah, hipotesa, batasan masalah, tujuan penelitian, mamfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang dasar teori yang digunakan sebagai pedoman dalam penulisan laporan ini.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan kerangka tahapan pelaksanaan penelitian serta penjelasannya dalam melakukan pemecahan masalah yang dibahas sehingga penelitian dapat dilakukandengan terarah dan memudahkan menganalisis permasalahan yang ada.

#### **BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini akan membahas tentang analisis sistem, perancangan sistem yang akan dibangun dan desain sistem.

#### **BAB V IMPLEMENTASI PROGRAM**

Pada bab ini akan membahas tentang hasil program aplikasi yang diimplementasikan ke dalam websistem informasi, pengujian aplikasi program, dan hasilnya.

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan target pencapaian dari tujuan penelitian dan kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan bab-bab sebelumnya. Dalam bab ini penulis juga menyampaikan saran-saran untuk perbaikan lebih lanjut.