

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Berkembangnya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, website, portal dan sistem informasi berbasis web atau online. Produk dan jasa yang dihasilkan memberikan manfaat seperti informasi mudah dan cepat didapatkan serta mudah dibagi. Karena itulah, Perguruan Tinggi di Indonesia memiliki website sebagai bentuk layanan atau jasa yang diberikan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa bisa mencari informasi dengan mudah seperti informasi pengumuman kuliah, berita kampus, jadwal ujian, lihat nilai dan lain-lain (Monalisa, 2016).

Universitas Adiwangsa Jambi merupakan Perguruan Tinggi yang mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan didukung dengan berdirinya beberapa fakultas sehingga mampu dan siap bersaing dengan Perguruan Tinggi lainnya dalam hal pemberian layanan kepada mahasiswa melalui media internet yakni portal. Hal ini terbukti dengan adanya portal Universitas Adiwangsa Jambi dengan alamat portal <http://portal.unaja.ac.id/>.

Sebagai wadah informasi bagi mahasiswa, portal Universitas Adiwangsa Jambi tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan. Meskipun informasi pada portal Universitas Adiwangsa ini masih memiliki kekurangan yaitu penerimaan mahasiswa baru yang harus tetap mengumpulkan berkas ke pada panitia secara langsung setelah melakukan pendaftaran online terlebih dahulu sesuai dengan batas waktu yang ditentukan,

kemudian pada fitur biaya pendidikan juga belum berfungsi untuk memberikan informasi perincian biaya yang harus dilunasi penerimaan mahasiswa baru sehingga perlu waktu lagi untuk mengetahui rincian biaya yang harus dilunasi dan ada juga *digital library* yang belum berfungsi sebagaimana mestinya sehingga harus secara manual untuk mencari referensi penelitian, serta berita seputar kampus yang hanya beberapa termuat di berita utama halaman depan portal, agak membingungkan untuk melihat berita terbaru atau berita – berita sebelumnya dikarenakan fitur index berita yang letaknya berbeda dari fitur – fitur lainnya tampilan pada fitur index berita tidak mencolok sehingga dapat membuat pengunjung portal agak bingung. Maka dari itu penelitian ini mengambil studi kasus pada portal Universitas Adiwangsa Jambi untuk mengetahui apakah portal Universitas Adiwangsa Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak, kualitas website ini perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pada mahasiswa dan memanfaatkan portal tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas layanan pada portal tersebut. Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah webqual 4.0.

Metode webqual merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas website maupun portal. Metode ini terdiri atas 3 tahapan dalam menentukan

kualitas website yaitu *Information Quality*, *Usability* dan *Service Interaction Quality*. Sehingga dengan pengukuran 3 tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada portal. Webqual pada dasarnya mengukur mutu sebuah web berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner (Yuni, 2019).

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis berpikir bahwa pentingnya suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website maupun portal bagi portal kampus Universitas Adiwangsa Jambi menggunakan metode webqual 4.0 Maka, penulis mengangkat judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA PORTAL UNIVERSITAS ADIWANGSA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu :

1. Apakah ada berpengaruh variabel *Usability* (kemudahan penggunaan) pada portal Universitas Adiwangsa Jambi terhadap kepuasan pengguna (secara parsial)?
2. Apakah ada pengaruh variabel *Information quality* (kualitas informasi) pada portal Universitas Adiwangsa Jambi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (secara parsial)?

3. Apakah ada pengaruh variabel *Service interaction quality* (kualitas layanan) pada portal Universitas Adiwangsa Jambi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (secara parsial)?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada penelitian ini, maka penulis memberikan pembatasan masalah yaitu :

1. Analisis portal Universitas Adiwangsa Jambi dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0.
2. Dari 3 variabel *Information Quality*, *Usability* dan *Service Interaction quality* manakah yang paling dominan mempengaruhi variabel kepuasan pengguna.

### **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna portal Universitas Adiwangsa Jambi.
2. Melakukan analisis faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna portal Universitas Adiwangsa Jambi.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini :

1. Dapat digunakan sebagai contoh pada aplikasi yang menyediakan informasi sejenis dengan portal Universitas Adiwangsa Jambi sebagai referensi untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Dapat memberikan beberapa masukan pada bidang akademis agar dapat digunakan sebagai bahan perbandingan kebutuhan yang sesungguhnya untuk memenuhi kepuasan pengguna pada aplikasi sejenis dengan portal Universitas Adiwangsa Jambi.
3. Dapat dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian mengenai beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi serta yang membantu agar dapat memenuhi kepuasan pengguna.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Gambaran mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang relevan dengan objek penelitian yang digunakan sebagai dasar untuk pembahasan dan 6 konsep dasar yang berhubungan dengan penelitian yang dikutip dari beberapa sumber.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi model yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB IV ANALISIS**

Pada bab ini membahas tentang analisis yang digunakan terhadap suatu permasalahan pada penelitian ini.

#### **BAB V HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini memuat tentang hasil rekomendasi dari analisis penelitian yang dilakukan.

#### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk ke depannya dan keseluruhan uraian yang telah dibahas.