

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Kemajuan teknologi informasi yang pesat memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia (Mochamad Husni, 2013). Saat ini teknologi informasi telah banyak memberikan kemudahan dalam melakukan pencarian informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan dan membuat penggunaan data menjadi yang lebih efisien (Sinta Aprilia Rinanta, 2018). Selain itu, penggunaan teknologi informasi yang optimal juga dapat membantu pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan pengolahan data menjadi lebih mudah, praktis, dan cepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Muhammad Aris Gautama, 2017).

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali kita temui dalam kehidupan adalah website. Website merupakan salah satu media penting yang telah banyak digunakan oleh perusahaan atau organisasi sebagai sarana untuk melakukan aktivitas pengolahan data sehingga menghasilkan informasi secara menyeluruh (Agnes Manik, 2017). Saat ini website sering digunakan oleh lembaga pemerintahan, perusahaan, kalangan swasta dan juga lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi (Mochamad Husni, 2013). Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan website sebagai media informasi adalah Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Harapan Ibu Jambi dengan website yang beralamat di *www.stikes-hi.ac.id*.

STIKES Harapan Ibu Jambi memiliki layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk website yang beralamat di [www.stikes-hi.ac.id](http://www.stikes-hi.ac.id) yang dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa, dosen, dan masyarakat. Dalam website STIKES Harapan Ibu juga terdapat berbagai link web diantaranya website STIKES Harapan Ibu, portal akademik mahasiswa, sistem informasi akademik, penerimaan mahasiswa baru, sistem informasi registrasi, *e-journal*, *e-library*, *e-learning*, *repository*, pusat karir, sistem informasi pembayaran, sistem informasi pegawai, sistem informasi sumber daya terintegrasi, anggaran STIKES Harapan Ibu, sistem informasi aset, lembaga penjamin mutu, webmail, pusat penelitian dan pengabdian masyarakat, sistem informasi BAUK, Himpunan Mahasiswa STIKES Harapan Ibu.

Melihat berbagai macam link yang ada di website [www.stikes-hi.ac.id](http://www.stikes-hi.ac.id), masih terdapat permasalahan yang ditemui seperti pada saat melakukan login di sistem informasi akademik, mahasiswa harus melakukannya secara berulang agar dapat masuk, tidak updatenya informasi nilai mahasiswa yang ada di sistem informasi akademik, tidak adanya respon saat dilakukan klik pada link struktur organisasi LP3M, terdapat sub menu yang tidak memiliki informasi di link BAUK seperti visi dan misi, informasi tendik, serta masih terbatasnya informasi yang diberikan.

Oleh sebab itu, penulis perlu melakukan pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode *WebQual*. Metode *WebQual* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas website. Menurut

(Iman Sanjaya, 2012) teori *WebQual* dibagi menjadi tiga area atau tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu website yaitu dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*Information quality*), dan kualitas interaksi (*service interaction quality*).

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, untuk mengetahui apakah kualitas website STIKES Harapan Ibu Jambi telah memenuhi kepuasan pengguna atau tidak, maka dalam penelitian ini penulis akan melakukan analisis kualitas website secara menyeluruh berdasarkan tiga dimensi yang telah di sebutkan, dalam bentuk skripsi dengan judul “**ANALISIS KUALITAS WEBSITE STIKES HARAPAN IBU JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah :

1. Bagaimana cara menganalisis kualitas website *www.stikes-hi.ac.id* berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari website *www.stikes-hi.ac.id* berdasarkan tiga dimensi yang terdapat dalam metode WebQual 4.0 (dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi, dan dimensi kualitas interaksi)?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari permasalahan dan topik penulisan ini maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas.

Adapun batasan masalahnya yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas website *www.stikes-hi.ac.id*.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
4. Responden diambil dari mahasiswa dan dosen STIKES Harapan Ibu Jambi dengan jumlah maksimal 100 orang.
5. Analisis pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda melalui *software SPSS (Statistical Product and Service Solutions)*.
6. Angket yang disebarakan menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban ( sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju).

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada website *www.stikes-hi.ac.id*

2. Mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada website *www.stikes-hi.ac.id*
3. Mengetahui pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada website *www.stikes-hi.ac.id*

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen STIKES Harapan Ibu yang mengelola website *www.stikes-hi.ac.id* demi keberhasilan implementasi layanan website untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan umumnya bagi pembaca dan khususnya kepada penulis tentang bagaimana cara menganalisis kualitas suatu website.
3. Dapat sebagai bahan referensi dan literatur kepada penelitian selanjutnya.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam laporan penelitian ini penulis akan menguraikan sistematika penulisan menjadi enam bab. Gambaran isi dari masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi pendahuluan yang menggambarkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah secara umum, batasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian ini beserta sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas teori tentang metode yang akan digunakan, dikutip dari buku, jurnal, serta pendapat para ahli yang berhubungan dengan permasalahan yang akan penulis angkat sebagai landasan penelitian yang akan penulis lakukan.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tahap-tahap yang akan dilakukan dalam penelitian ini, metode yang akan digunakan dalam analisis kualitas layanan website STIKES HI Jambi beserta tools (alat bantu) yang akan digunakan untuk membantu proses penelitian, baik berupa *software* maupun *hardware*.

**BAB VI : ANALISIS**

Pada tahap ini memuat analisis tentang kualitas layanan website STIKES Harapan Ibu Jambi menggunakan metode *WebQual* dengan dimensi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi penjelasan dari hasil perhitungan penelitian yang telah dilakukan serta hasil rekomendasi yang akan dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan website STIKES HI Jambi.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian ini dan saran yang berupa masukan untuk STIKES HI Jambi agar dapat melakukan pengembangan sistem menjadi lebih baik lagi.