

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang setiap waktunya dan telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti, aplikasi, *website*, dan sistem informasi berbasis web atau *online*. Dalam hal lain teknologi informasi berperan besar dalam menjawab permintaan masyarakat akan informasi yang akurat dan cepat. Hal tersebut dimanfaatkan dengan baik oleh instansi pendidikan untuk membuat *website* guna meningkatkan mutu pendidikan, mengingat saat ini hampir seluruh kalangan masyarakat sudah menggunakan sebagai fasilitas teknologi informasi untuk komunikasi. *Website* merupakan situs sistem informasi yang dapat diakses dengan cepat [1]. Salah satu instansi pendidikan yang telah menggunakan *website* sebagai media untuk menyampaikan informasi yaitu STAI Ahsanta Jambi.

STAI Ahsanta Jambi merupakan institusi perguruan tinggi islam yang mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan didukung dengan berdirinya beberapa fakultas sehingga siap dan mampu bersaing dengan Perguruan Tinggi lainnya dalam hal pemberian layanan kepada mahasiswa melalui media internet yakni *website*. STAI Ahsanta Jambi meski baru didirikan pada tahun 2010 tetapi sudah memanfaatkan aplikasi *website*, dengan harapan agar mahasiswa bisa dengan mudah mendapatkan informasi baik itu informasi yang berbentuk formal dan informal. Hal ini terbukti dengan adanya *website* STAI Ahsanta Jambi dengan

alamat *website* <https://ahsanta.ac.id/>, pada *website* STAI Ashanta Jambi ini, mahasiswa dan juga dosen bisa mendapatkan informasi dalam perkuliahan, serta bisa digunakan oleh mahasiswa untuk melihat rincian pembayaran per semester, dan pada *website* ini terdapat form pendaftaran untuk mahasiswa baru yang ingin mendaftar.

Sebagai media informasi bagi mahasiswa, *website* STAI Ahsanta Jambi tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan. Akan tetapi, setelah menyebarkan kuesioner yang berisi beberapa permasalahan umum pada *website* yang diisi oleh 32 orang Mahasiswa STAI Ahsanta Jambi, terdapat beberapa permasalahan yang sesuai dengan keluhan pengguna, dimana 68,8% Mahasiswa merasa sulit mengakses *website*, 78,1% merasa tampilan *website* kurang menarik, 68,8% menganggap informasi yang diberikan *website* tidak relevan, 81,3% mengalami kesulitan mengoperasikan *website* karena tidak ada petunjuk pengoperasiannya dan 81,3% merasa sulit untuk mendapat informasi dari *website* STAI Ahsanta Jambi.

Berdasarkan penjelasan diatas terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan *website* STAI Ahsanta Jambi, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Maka dari itu penelitian ini mengambil studi kasus *website* STAI Ahsanta Jambi untuk mengetahui apakah *website* STAI Ahsanta Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunanya. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pada mahasiswa dan memanfaatkan *website* tersebut secara optimal. Penelitian ini menggunakan

*WebQual* 4.0 yang disusun berdasarkan tiga area (dimensi) kualitas yakni kemudahan Penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) dan kepuasan pengguna [2].

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE STAI AHSANTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kepuasan pengguna *website* STAI Ahsanta Jambi dari sudut pandang pengguna menggunakan metode *webqual* 4.0?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi kasus pada penelitian ini adalah *website* STAI Ahsanta Jambi
2. Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa STAI Ahsanta Jambi
3. Penelitian ini menggunakan metode *WebQual* 4.0
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS*
5. Analisis data menggunakan metode Regresi Linier Berganda

6. Perhitungan jumlah responden menggunakan teknik *purposive sampling*

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk melakukan analisis kepuasan pengguna pada *website* STAI Ahsanta Jambi.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh pengguna saat menggunakan *website* STAI Ahsanta Jambi.
3. Untuk mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna *website* STAI Ahsanta Jambi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam mengevaluasi *website* STAI Ahsanta Jambi yaitu :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Bagi pihak STAI Ahsanta Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan *website* STAI Ahsanta Jambi.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu: konsep analisis, konsep kepuasan pengguna, konsep kualitas layanan, metode *Webqual*, skala Likert, dsb.

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

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan *website* STAI Ahsanta Jambi.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis kepuasan pengguna pada *website* STAI Ahsanta Jambi.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.