

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Saat ini teknologi informasi telah banyak memberikan kemudahan dalam melakukan pencarian informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan dan membuat pengguna data menjadi lebih efisien. Selain itu, pengguna 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.

Seiring dengan perkembangan internet di Indonesia tahun 2007, diprediksi akan banyak bermunculan media-media online yang *real time*. Hingga akhirnya, media online mulai menjadi rujukan utama masyarakat dalam mencari informasi. Perkembangan media digital di Indonesia dapat dilihat melalui Google.com, Youtube.com, Detik.com, Kompas.com dan masih banyak media online lainnya.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kita temui dalam kehidupan adalah *website*. *Website* merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar, data animasi, suara, video atau gabungan dari semuanya. Beragam *website* bermunculan dengan aneka corak dan

ragamnya. Mulai dari *website* sederhana dengan hanya mengandalkan beberapa halaman statis HTML sampai *website* dinamis yang menggunakan teknik pengembangan kompleks [1].

Ada dua metode dalam pengukuran kualitas *website*, yakni Webqual dan Servqual. Webqual merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode Servqual. Sedangkan metode Servqual itu sendiri merupakan metode pengukuran kualitas jasa yang masing-masing dimensi, sehingga akan memperoleh nilai yang seimbang yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima [2].

Dari kedua metode tersebut metode Webqual yang yang dianggap lebih tepat digunakan dalam penelitian ini, karena metode Webqual digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas *website* selain itu webqual juga dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pengguna, pengaruh kualitas interaksi dan pengaruh kualitas informasi.

Kelebihan Webqual adalah dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal (*career center, staffsite, studentsite, center library, internal information system*, dan lain-lain. Maupun *website* eksternal (*website* maskapai penerbangan dan e-banking, jual beli online, dan lain-lain).

Website merupakan salah satu media informasi berbasis Internet yang digunakan oleh perusahaan, pemerintah dan lembaga-lembaga pendidikan seperti

perguruan tinggi, institute, sekolah maupun lembaga non formal lainnya sebagai sarana untuk memberikan informasi yang terkait dengan lembaga tersebut kepada masyarakat umum. Hampir seluruh perguruan tinggi menggunakan *website* sebagai sarana utama dalam menyebarkan informasi. Karena internet merupakan sarana yang paling cepat dan handal dalam penyebaran dan pencarian informasi [3]. Salah satu lembaga pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media informasi adalah UNIVERSITAS NURDIN HAMZAH KOTA JAMBI dengan *website* yang beralamat www.unh.ac.id.

Dalam *website* Universitas Nurdin Hamzah Kota Jambi berisi informasi seputar siacad, pendidikan, pengabdian, penelitian, layanan, perpustakaan, informasi kampus, dan kontak. Saat ini *website* www.unh.ac.id telah di kunjungi banyak masyarakat untuk mendapatkan informasi. Semakin banyaknya pengguna *website* ini maka akan sangat penting pula jika pihak universitas mengetahui tingkat kualitas layanan *website* tersebut untuk meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan *website* tersebut.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu hal yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan sebuah sistem dan penentu atas kesuksesan penerapan sistem informasi. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Semakin baik kualitas *website* maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna *website* namun sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan kurang sesuai dengan keinginan pengguna maka pengunjung *website*.

Peneliti melakukan observasi menggunakan kuesioner yang diberikan kepada para pengguna *website* Universitas Nurdin Hamzah, Salah satunya apa saja kendala pada *website* Universitas Nurdin Hamzah ? Jawaban dari 20 responden hampir 70% nya mengeluhkan tentang *interface website* yang kurang menarik. Apakah *website* Universitas Nurdin Hamzah masih harus memberikan informasi yang lebih lengkap lagi? Jawaban dari 20 responden hampir 65% nya mengeluhkan informasi yang diberikan sangat minim untuk pengguna yang ingin mencari tahu tentang informasi Universitas Nurdin Hamzah, dan fitur informasi pada bagian fakultas dan jurusan kurang lengkap.

Oleh sebab itu penulis menggunakan metode Webqual untuk melakukan pengukuran kualitas layanan *website*. Webqual disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) yaitu dimensi kemudahan pengguna (*usability*), dimensi kualitas informasi (*information quality*), dan dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*). Sehingga dengan pengukuran tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website*. Webqual pada dasarnya mengukur mutu sebuah *website* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner.

Berdasarkan dari permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas layanan *website* secara menyeluruh dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE UNIVERSITAS NURDIN HAMZAH KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas website www.unh.ac.id terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode webqual ?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan website www.unh.ac.id berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh webqual (*usability, information quality, dan interaction quality*) terhadap variabel Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan yang meluas dari topik dan judul penelitian, maka penulis memberikan beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* Universitas Nurdin Hamzah Kota Jambi dengan URL www.unh.ac.id
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode webqual.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.

4. Skala yang digunakan dalam kuesioner yang akan disebarakan adalah skala likert dengan lima alternatif jawaban (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju).
5. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solution*)
6. Menggunakan variabel-variabel dalam metode webqual yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
7. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sample terhadap populasi menggunakan teknik *non probability* dengan jenis *purposive sampling*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dari *website* www.unh.ac.id terhadap kepuasan pengunjung berdasarkan hasil analisis menggunakan metode webqual.
2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dari *website* www.unh.ac.id berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh webqual

(*usability, information quality, dan interaction quality*)
terhadap variabel kepuasan pengguna(*user satisfaction*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pihak pengelola dan pengguna website www.unh.ac.id akan memberikan informasi mengenai kualitas website, serta aspek apa yang akan menjadi kelemahan dari website dan aspek apa yang menjadi keunggulannya.
2. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan analisis peneliti mengenai evaluasi kualitas sebuah website & dapat dijadikan acuan untuk melakukan pengembangan yang lebih lanjut.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan langkah awal dalam melakukan penelitian. Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literature yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis agar memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang analisis yang

digunakan pada penelitian ini. Serta menjelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kedepannya dan keseluruhan uraian yang telah dibahas.