

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat mempengaruhi dunia kerja pada saat ini. Dimana penggunaan komputer sangat berperan penting untuk mempermudah dan menyelesaikan suatu pekerjaan. Hal ini telah banyak melahirkan produk seperti aplikasi, *website*, dan sistem informasi berbasis *web* dan *online*. Tidak terkecuali di bidang pendidikan yang dimulai dari SMP, SMA, ataupun perguruan tinggi yang sudah memanfaatkan fasilitas teknologi informasi dimana khususnya pada bidang pendidikan, maka dari itulah perguruan tinggi di Indonesia memiliki *website* sebagai bentuk layanan atau jasa yang diberikan kepada mahasiswa, dosen, dan karyawan sehingga memudahkan mereka dalam mencari pengumuman kuliah, pendaftaran mahasiswa baru, pembayaran spp, jadwal ujian ataupun melihat nilai.

Website merupakan bagian penting dari pertumbuhan teknologi informasi. Keberadaan situs web menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai penyampai informasi yang dapat diakses selama 24 jam. Peranan *website* sangatlah penting dalam segala bidang Khususnya untuk sebuah instansi atau organisasi. Begitu pula sebuah universitas. Berkembangnya sebuah universitas dapat dipengaruhi juga dengan kualitas *website* yang baik. Sudah banyak universitas di Indonesia yang mengembang *website* universitasnya sebagai

langkah untuk memperluas informasi yang ada dalam instansi ke masyarakat sehingga universitas bisa lebih dikenal oleh masyarakat luas.

Webesite merupakan kumpulan halaman yang menyajikan informasi yang disajikan baik dalam bentuk teks, data, gambar, animasi, video, audio, ataupun gabungan dari semuanya yang telah diolah sedemikian rupa hingga menghasilkan seluruh informasi yang akan diterima dengan baik oleh pengunjung [1]

Universitas Muhammadiyah Jambi merupakan sebuah perguruan tinggi swasta yang berada di kota Jambi, provinsi Jambi, Indonesia. Universitas ini sebelumnya adalah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Jambi, didirikan pada tahun 2004 dan resmi menjadi universitas pada 17 Juni 2019. Kampus ini mulai berdiri pada tahun 1993 yang bercikal bakal dari keakademikkan keuangan dan perbankan D3, lalu pada tahun 2004 berubah bentuk menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jambi. Terakhir 17 Juni 2019 telah resmi berubah menjadi Universitas Muhammadiyah Jambi yang ditetapkan berdasarkan surat kementerian riset teknologi dan Pendidikan Tinggi. Universitas Muhammadiyah Jambi memiliki 2 fakultas yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Sains dan teknologi.

Pada saat ini Universitas Muhammadiyah Jambi telah menggunakan *website* <https://umjambi.ac.id> yang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi tentang akademik yang dibutuhkan oleh mahasiswa, dosen dan karyawan. Tujuan pembuatan website ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan diikuti dengan pemanfaatan teknologi informasi. Sesuai dengan

perkembangannya saat ini, website menyediakan berbagai fitur layanan yang bertujuan dapat meningkatkan pelayanan serta kepuasan mahasiswa, dosen, dan karyawan diantaranya yaitu pada menu mahasiswa menyediakan informasi tentang e-learning, e-library, e-journal, webmail, portal mahasiswa, akademik, pendaftaran.

Untuk mendukung kelancaran proses pelayanan website tersebut, maka pihak Manajemen harus menjaga kinerja dengan memberikan jaminan kepuasan bagi mahasiswa dan dosen dengan berasumsikan aspek sistem yang sudah stabil. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu pihak universitas belum mengetahui sejauh mana pengguna merasa puas dalam penggunaan website karena setelah layanan website diimplementasikan belum pernah dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan dari para mahasiswa dan dosen sebagai pengguna sistem dalam memenuhi kebutuhan website pada Universitas Muhammadiyah Jambi, berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola website. Untuk itu, dalam tulisan ini akan dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan website dalam memberikan kepuasan pengguna.

Sejauh ini layanan website pada Universitas Muhammadiyah Jambi belum ada terdapat penelitian yang melaksanakan pengukuran kualitas website terhadap persepsi kepuasan penggunanya. Peningkatan kualitas layanan berbasis website merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan untuk meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanannya sehingga dapat

memberikan kepuasan kepada penggunanya. Oleh karena itu, perlu diadakan suatu penelitian untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas website yang ada saat ini dengan dilihat dari persepsi pengguna untuk mengetahui sejauh mana website dapat diterima oleh penggunanya.

Berdasarkan penjelasan diatas. maka dari itu penelitian ini mengambil studi kasus website Universitas Muhammadiyah Jambi untuk mengetahui apakah website Universitas Muhammadiyah 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 PADA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

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

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Studi kasus pada penelitian ini adalah website Universitas Muhammadiyah Jambi.
2. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0.
3. Responden merupakan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jambi.
4. Software yang digunakan untuk mengelola data yaitu SPSS.
5. Data yang dihimpun dan diolah berdasarkan hasil jawaban kuesioner responden.
6. Perhitungan jumlah responden menggunakan teknik purposive sampling.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

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

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh, yaitu

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Bagi pihak Universitas Muhammadiyah Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan website Universitas Muhammadiyah Jambi.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.
4. Bagi Pihak Universitas Dinamika Bangsa, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian yang meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai: Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literature yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan alat bantu yang di gunakan.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian berikutnya.

