

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memegang peranan sangat penting dalam setiap kegiatan baik itu diperusahaan, industri, instansi pemerintah maupun lembaga pendidikan. Di zaman sekarang komputer merupakan suatu alat bantu yang berperan dalam hal penyedia informasi sehingga banyak perusahaan atau lembaga pendidikan yang mulai membudayakan penggunaan komputer untuk membantu pekerjaan di dalam segala bidang [1].

Perkembangan teknologi khususnya pada teknologi jaringan internet saat ini secara tidak langsung telah mengubah pandangan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan komunikasi. Salah satu bidang yang sangat membutuhkan teknologi internet ini adalah dunia pendidikan, khususnya perguruan tinggi [2]. Perkembangan teknologi informasi pada dunia pendidikan telah banyak membantu proses pendidikan maupun proses belajar yang didukung dengan munculnya berbagai jenis aplikasi, *website* yang digunakan untuk mendukung proses belajar. Penggunaan teknologi informasi dalam dunia pendidikan dapat membantu meningkatkan kualitas dari pendidikan dan mempermudah proses belajar mengajar.

Teknologi Laboratorium Medis POLTEKKES KEMENKES Jambi merupakan universitas yang bergerak dalam mengajarkan mahasiswa-mahasiswi,

yang pengelolaannya dilakukan oleh pihak Kemenkes Jambi, dan memiliki kegiatan penerimaan mahasiswa baru yang rutin pada setiap tahunnya. Teknologi Laboratorium Medis POLTEKKES KEMENKES ingin menerima calon mahasiswa baru yang berkualitas dan memiliki kemauan belajar yang tinggi, untuk menunjang itu semua Teknologi Laboratorium Medis POLTEKKES KEMENKES ingin meningkatkan kegiatan penerimaan mahasiswa baru yang lebih efektif, efisien, dan terkomputerisasi. Pada proses penerimaan mahasiswa baru yang berjalan sekarang penyebaran informasi tentang penerimaan mahasiswa baru masih menggunakan cara menyebarkan selebaran brosur, platfet ke masyarat umum, pemasangan spanduk ataupun pemasangan pengumuman di sekitar area kampus sehingga jangkauan dalam promosi masih belum begitu luas. Sedangkan untuk proses pendaftaran mahasiswa baru, mahasiswa diharuskan datang ke tempat untuk mengambil formulir dan mengisi data secara lengkap kemudian mengembalikan lagi ke kampus kemudian melakukan tes seleksi masuk di kampus sesuai dengan jadwal yang ada sehingga memakan waktu dan terkadang terjadi kesalahan dalam mengolah data calon mahasiswa baru dan hasil tes seleksi masuk serta bagi calon mahasiswa yang berasal dari dalam dan luar daerah harus meluangkan waktu yang cukup lama dan mengeluarkan dana lebih untuk akomodasi dan transportasi mereka. Oleh kerena itu dibuatlah *website* penerimaan mahasiswa baru untuk mempermudah bagi calon mahasiswa/i untuk mendaftarkan diri.

Selain itu alasan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur peningkatan sistem menjadi sistem yang mempermudah calon mahasiswa juga perlu dipertimbangkan untuk ditingkatkan

Hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian guna mengetahui sejauh mana tingkat kesuksesan website PMB di Teknologi Laboratorium Medis POLTEKKES KEMENKES Jambi serta dapat memberikan solusi terhadap masalah yang terjadi dengan mengangkat judul: “**Analisis Kualitas Website Pmb Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Mahasiswa Baru POLTEKKES KEMENKES Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana mengukur kepuasan pengguna *website* menggunakan variabel *Usability Quality, Information Quality* dan *Interaction Quality*
2. Apakah *Usability Quality, Information Quality* dan *Interaction Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Objek penelitian ini dilakukan Di Teknologi Laboratorium Medis POLTEKKES KEMENKES
2. Metode yang digunakan adalah metode Webqual 4.0.
3. Tools yang digunakan adalah SMARTPLS
4. Pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner melalui *google form*.
5. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode SEM.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dari *website* penerimaan mahasiswa baru terhadap calon mahasiswa berdasarkan hasil analisis menggunakan Webqual 4.0
2. Memnerikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas interaksi layanan layanan dari *website* penerimaan mahaiswa baru berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh Webqual 4.0 (*Usability Quality, Information Quality, dan Service interaction quality*) terhadap variabel untuk calon mahasiswa

3. Mengetahui indikator-indikator apa saja yang dapat mempengaruhi dan tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna untuk calon mahasiswa baru

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang akan di capai dalam penulisan adalah masukan kepada pihak POLTEKKES KEMENKES Jambi untuk melakukan pengembangan lebih lanjut terhadap <http://sipenmaru.poltekkesjambi.ac.id/view> guna meningkatkan kualitas *website*.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan yang akan digunakan pada laporan penelitian ini diuraikan menjadi enam bab yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan membahas beberapa definisi dari teori-teori dasar yang berguna untuk menjadi acuan dalam melakukan analisis. Dan juga berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah.

Berdasarkan definisi dan teori-teori inilah penulis dapat mengambil sebuah kesimpulan

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang bahan penelitian, alat penelitian, kerangka kerja penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk menganalisis kualitas layanan website PMB POLTEKKES KEMENKES

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang kualitas website PMB terhadap kepuasan pengguna pada mahasiswa baru POLTEKKES KEMENKES

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, pengolahan data hasil kuesioner menggunakan Smartpls dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan Dan sasaran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.