

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia pada saat ini. Dalam berbagai bidang, teknologi berperan penting untuk menunjang setiap aktivitas kehidupan manusia serta mampu mempermudah setiap keperluan hidup manusia sehari-hari. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan sistem informasi dalam bidang pendidikan. Pendidikan menjadi salah satu faktor dalam pembentukan karakter manusia, dengan sistem pendidikan yang baik maka akan muncul generasi penerus bangsa yang berkualitas dan bermanfaat bagi kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) merupakan perguruan tinggi dalam bidang kesehatan yang memiliki tugas perutusan dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa, khususnya dalam bidang pendidikan tinggi kesehatan. STIKES Garuda Putih merupakan Sekolah Tinggi Kesehatan yang beralamat Jalan Raden Mattaher No. 35 Kelurahan Sulanjana, Kecamatan Jambi Timur, Kota Jambi, Propinsi Jambi yang dulunya adalah Akademi Keperawatan (AKPER) sudah Resmi menjadi STIKES pada 19 November 2020. Perubahan tersebut diresmikan oleh Kepala Kesehatan Kodam II/Sriwijaya Kolonel CKm. dr. Asep Usmanto Sukarsa, Sp.B [1].

Seiringnya waktu STIKES Garuda Putih sudah menunjukkan hasil mutu yang sangat baik untuk mempersiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang

memiliki kemampuan kecakapan dan keterampilan dalam penyebarluasan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan serta penerapannya bagi masyarakat, bangsa, dan negara. Pada saat ini Tahun ajaran 2022/2023 memiliki peserta didik dan dosen yang aktif di STIKES Garuda Putih seperti pada Table 1.1

Table 1.1 Data Mahasiswa dan Dosen

| | Tingkat ke 1 | Tingkat Ke 2 | Tingkat Ke 3 |
|-----------------------------|---------------|--------------|--------------|
| D3 Keperawatan | 85 Mahasiswa | 50 mahasiswa | 70 Mahasiswa |
| S1 Administrasi Rumah Sakit | 36 Mahasiswa | 41 Mahasiswa | - |
| Dosen | 22 Dosen | | |
| Total | 282 Mahasiswa | 22 Dosen | |

STIKES Garuda Putih memiliki layanan informasi dan berita internet dalam bentuk *website* yang beralamat <http://stikes-garudaputih.ac.id> sebagai sarana untuk memberikan informasi yang kepada siswa ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang STIKES Garuda Putih.

Adapun informasi yang dapat dilihat di *website* STIKES Garuda Putih Kota Jambi Antara lain menu profil yang terdiri beranda, visi & misi, Profil AKPER GAPU, *About us*, Layanan, E-Journal, Penerimaan, Pengumuman, dan kontak.

Syarat media informasi dan media promosi sekolah, *website* STIKES Garuda Putih yang baik harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya. Ada beberapa masalah di *website* STIKES Garuda Putih Kota Jambi seperti Menu visi & misi yang tidak tersedia, Menu Struktur tidak tersedia, Menu data dosen tidak ada, Menu Tentang kami masih belum update, Kalender akademik yang belum terupdate, dan menu pendaftaran

online masih belum terupdate. Hal tersebut bisa berdampak pada kualitas *website* yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna.

Kualitas sebuah sistem informasi dapat dijelaskan dari berbagai hal, diantaranya kualitas pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi yang diberikan, serta kepuasan pengguna yang menggunakan sistem informasi tersebut.

Ada beberapa metode penelitian yang berhubungan dengan analisis *website*, antara lain metode DeLone and McLean, metode Servqual, metode System Usability Scale (SUS) dan metode Webqual 4.0.

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan kenyataan dan harapan atas layanan yang diterima/dirasakan oleh para pengguna jasa[2].

Metode System Usability Scale (SUS) adalah cara untuk melakukan pengujian usability sebuah aplikasi. SUS dikembangkan sebagai sebuah pengukuran usability yang “quick and dirty” [3].

Metode Model Delone dan Mclean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi.[4]

Sedangkan metode webqual 4.0 adalah merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas situs berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode Webqual 4.0 saat ini merupakan salah satu metode yang paling baik digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu situs[5].

Berdasarkan beberapa metode yang telah disebutkan, peneliti lebih memilih menggunakan metode *Webqual 4.0* Untuk Analisa *website* tersebut. *Webqual 4.0* merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan

instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam Empat variabel, yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)[6]. Kategori tersebut di jadikan acuan dalam membuat kuisisioner untuk menganalisis kualitas *website* STIKES Garuda Putih Kota Jambi. Untuk itu saya selaku peneliti bermaksud membuat penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA STIKES GARUDA PUTIH KOTA JAMBI”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Adakah Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?
2. Adakah Kualitas Informasi (*Information Quality*) pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?
3. Adakah Kualitas Interaksi (*Intrraction Quality*) pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?
4. Adakah pengaruh positif secara silmutan (Bersama-sama) antara Variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Intrraction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian di STIKES Garuda Putih Kota Jambi dengan alamat *website* <http://stikes-garudaputih.ac.id>
2. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yaitu metode *webqual 4.0*.
3. Populasi penelitian ini adalah siswa yang berjumlah 282 mahasiswa yang aktif tahun ajaran 2022/2023.
4. Penyebaran kuisisioner melalui sosial media yang dibuat dengan google form
5. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS V.25 dan Microsoft Excel 2019.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 Tujuan Penelitian

Dari penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas *Website* STIKES Garuda Putih Kota Jambi menggunakan metode *Webqual 4.0*
2. Menganalisis faktor kualitas informasi, interaksi layanan, dan kualitas penggunaan apakah berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya.

3. Memberikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas *website* STIKES Garuda Putih Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas *website* STIKES Garuda Putih Kota Jambi
2. Sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pada *website* STIKES Garuda Putih Kota Jambi lebih baik
3. Kegunaan, Layanan dan kualitas informasi *website* STIKES Garuda Putih Kota Jambi dapat Memenuhi kepuasan

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah , batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat beberapa sub-bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dalam penyusunan laporan

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum *website* STIKES Garuda Putih Kota Jambi dan menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan analisis *website* STIKES Garuda Putih Kota Jambi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas *website* STIKES Garuda Putih Kota Jambi. Kesimpulan menjeaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap *website* agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.