

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dunia teknologi informasi dari waktu ke waktu semakin memperbesar perkembangan penyebaran informasi dalam berbagai media baik media cetak maupun digital dan dalam berbagai bidang khususnya untuk sebuah instansi atau organisasi [1]. Begitu pula sebuah universitas, berkembangnya sebuah universitas dapat dipengaruhi juga dengan kualitas *website* yang baik. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari satu produk atau jasa yang mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah di inginkan [2]. Sudah banyak universitas di Indonesia yang mengembangkan *website* universitasnya sebagai langkah untuk memperluas informasi yang ada dalam instansi ke masyarakat sehingga universitas bisa lebih dikenal oleh masyarakat luas.

Menurut informasi pada *website* universitas yaitu <https://staidusar.ac.id> STAI Darul Ulum Sarolangun merupakan perguruan tinggi swasta yang terletak di Sarolangun, Jambi. STAI Darul Ulum berdiri sejak 2007 dengan berbagai macam bidang studi membuat STAI Darul Ulum harus membangun *website* guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi mahasiswa di tiap program studi/jurusan yang ada. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [3].

Adapun informasi yang dapat dilihat pada *website* STAI Darul Ulum diantaranya menu Profil yang berisi tentang informasi dasar mengenai STAI Darul Ulum, menu Pusat dan UPT yang berisi tentang informasi mengenai program studi, menu Penelitian dan Inovasi yang berisi penelitian dan inovasi yang telah dilakukan, menu Berita yang berisi pengumuman berita dan juga agenda kegiatan, menu Akademik dan Kemahasiswaan yang berisi tentang informasi akademik dan kemahasiswaan. Permasalahan yang ada pada tiap menu di *website* STAI Darul Ulum yaitu pada menu Profil masih ada beberapa informasi mengenai STAI Darul Ulum yang tidak ditampilkan. Pada menu Pusat dan UPT permasalahannya adalah menu tersebut tidak menampilkan informasi tentang prodi dan jurusan yang diinginkan. Pada menu Penelitian dan Inovasi permasalahannya adalah tidak menampilkan penelitian dan inovasi yang telah dilakukan. Pada menu Berita permasalahannya adalah berita dan agenda kegiatan yang telah dilakukan tidak diperbaharui atau di *update*. Pada menu Akademik dan Kemahasiswaan permasalahannya adalah informasi mengenai akademik dan kemahasiswaan tidak ditampilkan pada *website* STAI Darul Ulum Sarolangun harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya. Untuk itu peneliti melakukan sebuah penelitian untuk menganalisis kualitas layanan *website* STAI Darul Ulum dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada para pengguna *website* STAI Darul Ulum untuk mengetahui apa permasalahan yang sering ditemukan ketika menggunakan *website* tersebut.

Permasalahan yang sering ditemukan oleh para pengguna yaitu sering terjadi *error* pada saat ingin membuka sebuah menu dan tidak semua informasi tersedia. Masih ada menu dan sub menu yang belum di update ataupun masih kosong. Beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas *website* STAI Darul Ulum Sarolangun yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian terhadap *website* STAI Darul Ulum Sarolangun. Sehingga hasil dari analisis ini nanti nya diharapkan dapat membantu dalam mengetahui kualitas layanan dari *website* STAI Darul Ulum Sarolangun. Analisis adalah teknik pemecahan masalah dengan menguraikan masalah di dalam suatu sistem menjadi komponen - komponen yang lebih kecil untuk memudahkan kita dalam memahami masalah [4]. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis ingin menggunakan metode WebQual untuk melakukan pengukuran kualitas layanan *website*. WebQual merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas *website* yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode servqual. Metode WebQual memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD) [5]. WebQual disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) yaitu dimensi kemudahan pengguna (*usability*), dimensi kualitas informasi (*infomation 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 instrumen penelitian atau kuesioner.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Website Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Ulum Sarolangun Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dari *website* STAI Darul Ulum Sarolangun terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0?
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan dari *website* STAI Darul Ulum Sarolangun berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability*, *information quality*, dan *interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai kualitas layanan *website* diatas, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yaitu WebQual

- 4.0 berdasarkan dimensi *usability*, *information quality* dan *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna.
2. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan *website* STAI Darul Ulum Sarolangun terhadap kepuasan pengguna.
 3. *Website* yang dianalisis yaitu <https://staidusar.ac.id>.
 4. Responden pada penelitian ini adalah staff, mahasiswa, alumni dan masyarakat yang pernah mengakses *website* STAI Darul Ulum Sarolangun.
 5. Software yang digunakan untuk mengolah data kuisisioner yaitu SPSS V25.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *website* STAI Darul Ulum Sarolangun terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dari *website* STAI Darul Ulum Sarolangun berdasarkan empat variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability*, *information quality*, dan *interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Pihak pengelola dan pengguna *website* <https://staidusar.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* dan dapat dijadikan acuan untuk melakukan pengembangan yang lebih lanjut.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari :

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 penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis *website* STAI Darul Ulum Sarolangun 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* STAI Darul Ulum. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap *website* agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.