

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan ilmu Teknologi Informasi dan Komunikasi berkembang dengan sangat pesat untuk layanan perubahan kedua organisasi dan perusahaan. Teknologi Informasi juga telah melahirkan produk atau layanan seperti website. Dalam peran situs yang sudah menjadi bagian terpenting dalam sebuah perusahaan-perusahaan atau pun organisasi untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna sehingga diperoleh umpan balik. Karena itulah Perguruan Tinggi di Indonesia memilih layanan website tersebut guna mempermudah dan memberikan informasi kepada mahasiswa sehingga mahasiswa dapat membayar SPP, mengajukan KRS, melihat jadwal mata kuliah, mendownload materi dan melihat jadwal ujian.

Sebuah situs *website* dapat memberikan keuntungan besar bagi pemilik dan pengguna karena dapat diakses kapan saja dengan berbasis online bagi yang terkoneksi internet. Peran teknologi informasi akan sangat penting dan sangat menentukan khususnya dalam dunia pendidikan tinggi, serta diharapkan mampu bertahan dan mengembangkan perguruan tingginya dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat sehingga mampu memberi layanan pada mahasiswanya.

Pemanfaatan Teknologi Informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang di gunakan. [1]

Dengan semakin tingginya minat masyarakat untuk menikmati pendidikan formal, khususnya pada perguruan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai salah satu bidang yang diharapkan bisa mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas. Situasi tingginya tingkat persaingan pada perguruan tinggi, menuntut perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan institusi sehingga dapat bersaing di dalam persaingan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pengguna. Pengguna merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pengguna terlampaui. [2]

Keberhasilan program studi adalah salah satu unit kerja di perguruan tinggi yang kinerjanya ditentukan dengan kualitas layanan yang diberikan, dimana layanan yang memiliki mutu informasi bisa diidentifikasi dari kepuasan pengguna yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baiturrahim (STIKBA) JAMBI merupakan sebuah perguruan tinggi swasta yang memiliki tujuan menjadi lembaga pendidikan dengan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat yang inovatif, aplikatif dan akuntabel sesuai dengan perkembangan IPTEK. STIKBA JAMBI memiliki *website* Sistem informasi akademik (SIKAD) dengan alamat <http://student.stikba.ac.id/index.php> .

Pada STIKBA, *Website* SIKAD ini digunakan untuk menangani proses pengelolaan data akademik dan data terkait lainnya, sehingga seluruh proses

kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi. Namun, kenyataannya *website* tersebut masih belum bermanfaat dan digunakan dengan baik khususnya untuk mahasiswa STIKBA JAMBI sebagai sarana informasi. Dan ada beberapa kekurangan dan kendala pada *website* tersebut seperti hanya dapat mengakses materi untuk di download tetapi belum maksimalnya memanfaatkan menu virtual class (pengumpulan tugas kuliah, diskusi online, agenda pribadi) , serta informasi yang kurang pembaharuan, kurang tepat waktu dan tampilan yang kurang menarik. Peneliti menggunakan metode Webqual 4.0 karena metode Webqual 4.0 lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas *website* dan merupakan versi terbaru dari pengembangan metode-metode sebelumnya dan metode ini lebih memfokuskan pada hasil kualitas website berdasarkan persepsi akhir dari pengguna. Untuk itu perlu dilakukan pengkajian menyangkut pada kualitas informasi, kualitas interaksi termasuk kualitas penggunaan dari *website* itu sendiri

Berdasarkan masalah yang penulis temukan maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul : “**Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Informasi Akademik STIKBA Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh *Usability* layanan website SIAKAD STIKBA Jambi terhadap kepuasan pengguna?

2. Bagaimanakah pengaruh *Information Quality* layanan website SIAKAD STIKBA Jambi terhadap kepuasan pengguna?
3. Bagaimanakah pengaruh *Interaction Quality* layanan website SIAKAD STIKBA Jambi terhadap kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan hanya pada website SIAKAD Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baiturrahim Kota Jambi
2. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang diukur oleh Webqual 4.0 (*Usability, Information Quality, Interaction Quality*) terhadap kepuasan pengguna website SIAKAD STIKBA.
3. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baiturrahim (STIKBA) dengan populasi 1.682.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur pengaruh *Usability* layanan website SIAKAD STIKBA terhadap kepuasan pengguna
2. Mengukur pengaruh *Information Quality* layanan website SIAKAD STIKBA terhadap kepuasan pengguna

3. Mengukur pengaruh *Interaction Quality* layanan website SIAKAD STIKBA terhadap kepuasan pengguna

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil adalah sebagai berikut :

1. Membantu pihak Stikba Jambi dalam mengetahui kekurangan *website* dan tingkat kualitas terhadap kepuasan dari *website* tersebut.
2. Membantu pihak Stikba Jambi dalam mengetahui konsistensi informasi-informasi pada *website* yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang membutuhkan informasi tersebut.
3. Membantu pihak Stikba Jambi dalam mengetahui mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika menyelidiki kedalam *website* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dengan pokok-pokok permasalahan dan metode penulisan diatas maka dibuatlah penulisan ilmiah ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori seperti *website*, kualitas layanan, kepuasan pengguna, hubungan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, *webqual*, SPSS, regresi linear berganda, skala likert dan SIAKAD yang

berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh penulis yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas website SIAKAD STIKBA.

BAB IV : ANALISIS

Berisi analisis kualitas website dengan menggunakan metode webqual, beberapa pengujian yang dilakukan yaitu : *uji validitas* dan *reliabilitas* , *uji asumsi* , *analisis regresi linear berganda* dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan dilanjutkan dengan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk website SIAKAD STIKBA sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola website.

BAB VI : PENUTUP

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