

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Saat ini teknologi informasi telah banyak memberikan kemudahan dalam melakukan pencarian informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan dan membuat penggunaan data menjadi yang lebih efisien. Perkembangan teknologi informasi seperti sekarang ini telah banyak membantu manusia dalam proses kerja, efektif, dan efisiensi waktu, dimana dahulu dilakukan secara manual, sekarang sudah dapat dilaksanakan secara online dengan menggunakan internet [1].

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali kita temui dalam kehidupan adalah *website*. *Website* merupakan sebuah fasilitas yang menawarkan ruang bincang, email, maupun pesan instan dimana penggunaan internet dapat menjelajahi *world wide web* dengan menggunakan *software* browser untuk mendapatkan berbagai macam informasi, hiburan maupun untuk kepentingan bisnis [2]. Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media informasi adalah STIKES Baiturrahim Jambi dengan *website* yang beralamat <http://www.stikba.ac.id/>.

STIKES Baiturrahim Jambi merupakan salah satu sekolah yang menggunakan layanan informasi melalui internet dalam bentuk *website* yang memiliki alamat <http://www.stikba.ac.id/>. Yang dikelola secara langsung oleh pihak sekolah tersebut yang memberikan layanan yang lebih baik pada siswa, guru, dan masyarakat. Kualitas *website* akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna, semakin tinggi kualitas *website E-Learning* akan semakin banyak pengguna yang mengakses. Kualitas *website* ini perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya dan dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yaitu metode *webqual 4.0* dimana metode ini mengukur

kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini mengukur kualitas dalam 3 dimensi yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

Berdasarkan pengamatan awal dan survey yang telah penulis lakukan, penulis menemukan beberapa permasalahan yang ada pada *website* STIKES Baiturrahim Jambi yaitu mengalami kesulitan saat mengakses menu yang ada didalamnya seperti, absensi tidak terbaca, error saat melakukan ujian online, tidak adanya data struktur organisasi, dan juga *website* STIKES Baiturrahim Jambi perlu adanya evaluasi untuk mengetahui kualitasnya dan kedepannya dapat juga untuk meningkatkan kinerja dan penggunaannya yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan dari permasalahan diatas untuk mengetahui apakah kualitas *website* STIKES Baiturrahim Jambi telah memenuhi kepuasan pengguna atau tidak, maka dalam penelitian ini penulis akan melakukan analisis kualitas *website* secara menyeluruh berdasarkan tiga dimensi yang telah disebutkan, yang penulis tuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE STIKES BAITURRAHIM JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka rumus masalah yang diangkat adalah :

1. Bagaimana menganalisis kualitas website STIKES Baiturrahim Jambi dengan menggunakan metode webqual 4.0.
2. Bagaimana hubungan antara variabel bebas yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality* terhadap variabel terikat yaitu *user satisfaction*.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindar terjadinya pembahasan diluar dari permasalahan dan topik penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalahnya yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas website yang berdomain di <http://www.stikba.ac.id/>.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dengan 4 dimensi yaitu kegunaan, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
3. Penyebaran kuisisioner secara online yang dibuat di *google form* .
4. Responden diambil dari mahasiswa STIKES Baiturrahim Jambi dengan jumlah responden 100 orang.
5. Analisis pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda melalui *software SPSS (statistical product and service solutions)*.
6. Kuesioner yang disebarakan menggunakan Skala Likert dengan lima alternative jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang di bahas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas *website* STIKES Baiturrahim Jambi dengan menggunakan metode *webqual 4.0*.

2. Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu *usability, information quality, interaction quality* terhadap variabel terikat yaitu *user satisfaction*.

1.4.2 Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat di peroleh dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pihak STIKES Baiturrahim Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penilaian dan masukan sekaligus evaluasi terhadap peningkatan kualitas STIKES Baiturrahim Jambi.
2. Bagi mahasiswa, di harapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadikan *Website* STIKES Baiturrahim Jambi menjadi lebih baik sehingga dapat digunakan tanpa ada hambatan dan kendala sesuai dengan harapan mahasiswa.
3. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penilaian suatu website dengan menggunakan metode webqual 4.0.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenal keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui penulisan yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta 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

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas Website STIKES Baiturrahim Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi pengembangan dan instrumen penelitian berkaitan dengan analisis kualitas *Website* STIKES Baiturrahim Jambi menggunakan metode Webqual 4.0.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk *Website* STIKES Baiturrahim Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola *website*.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian ini.