

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Teknologi menjadikan informasi mudah dan cepat untuk di akses, berbagai macam teknologi dengan kemajuan dan inovasi yang dimiliki dapat dirasakan dampaknya untuk saat ini salah satunya kemudahan dan kecepatan dalam mengakses informasi[1]. Pesatnya perkembangan teknologi informasi menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak bisa terpisahkan dari lembaga pendidikan[2]. Sebuah *website* adalah salah satu bentuk teknologi informasi untuk mendapatkan informasi secara mudah dalam waktu singkat[3]. *Website* yang berkualitas dapat mencerminkan profesionalisme institusi dan meningkatkan daya saing di era digital[4]. Salah satu perkembangan teknologi yang sangat pesat ditunjukkan dengan banyaknya macam layanan yang beralih dalam bentuk online. Salah satu media informasi yang memberikan kemudahan mendapatkan informasi yaitu *website*. Kemudahan dalam mendapatkan informasi tersebut memberikan dampak yang sangat positif terhadap proses maupun kegiatan yang sedang dilakukan oleh individu maupun organisasi.

Perguruan tinggi merupakan salah satu organisasi di era kemajuan teknologi yang dalam pelaksanaan proses bisnisnya menggunakan sistem informasi untuk menjalankan aktivitas organisasinya[5]. *Website* yang berfungsi sebagai pusat informasi dapat menciptakan kesan positif yang meningkatkan kepercayaan calon

mahasiswa terhadap institusi[6]. Penerapan layanan berbasis *website* perlu didukung adanya tingkat kualitas layanan yang baik kepada penggunanya[7]. Mahasiswa membutuhkan layanan *website* untuk dapat mencari informasi tentang kegiatan perkuliahan[8]. Minat penggunanya tentunya diimbangi dengan kualitas *website* yang baik. Kualitas yang baik pada *website* tentunya perlu upaya secara terus menerus untuk dapat meyakinkan para pengguna agar tetap mengakses *website* dan pengguna merasa puas dalam mendapatkan layanan pada *website* tersebut.

Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi, berlokasi di Jl. Purwosari, Talang Bakung, Kecamatan Jambi Selatan, Kota Jambi. Saat ini, Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi menyediakan layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk *website* resmi yang dapat diakses di alamat [www.mambaululumjambi.ac.id](http://www.mambaululumjambi.ac.id). Sebagai lembaga pendidikan tinggi, Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi memanfaatkan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh civitas akademika. *Website* resmi Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi berfungsi sebagai media penyedia informasi bagi civitas akademika dan masyarakat umum. Mengingat perannya yang penting dalam penyebaran informasi, diperlukan evaluasi dan penyesuaian agar *website* dapat memberikan manfaat secara optimal. Ketertarikan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas *website*. Namun hingga kini, *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi belum pernah dievaluasi secara menyeluruh untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Pengelolaan masih dilakukan oleh admin/operator dan membutuhkan berbagai perbaikan agar lebih menarik dan interaktif. Beberapa kendala yang masih ditemukan antara lain, kecepatan akses yang rendah, masih ada menu atau

sub menu yang belum di *update* ataupun masih kosong, sosialisasi yang kurang, serta interaksi pengguna yang terbatas. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi diperlukan agar dapat meningkatkan fungsinya sebagai media informasi yang efektif bagi perguruan tinggi. Dalam dunia pendidikan juga pelanggan dalam hal ini dosen maupun mahasiswa ketika menggunakan suatu produk misalnya penggunaan sebuah *website* harus juga merasa puas dan sesuai dengan harapan ketika menggunakan produk tersebut (*website*). Jika *website* lambat, sulit diakses, atau informasinya tidak jelas, hal ini dapat meninggalkan kesan buruk terhadap universitas dan mengurangi minat calon mahasiswa[9]. Hal ini sangat perlu untuk memenuhi kebutuhan akan si pengguna *website* tersebut[10]. Serta kemudahan dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan lebih mudah oleh masyarakat[11].

Dari beberapa kekurangan tersebut maka perlu adanya kajian evaluasi kualitas sistem yang lebih mendalam agar pengguna *website* bisa lebih maksimal dalam menggunakannya. Kualitas juga menjadi tolak ukur kesuksesan sebuah *website*[12]. Variabel yang secara umum digunakan untuk mengukur kualitas aplikasi berbasis web adalah menggunakan *Website Quality 4.0* dengan alasan karena variabel ini merupakan metode atau teknik pengukuran kualitas sebuah aplikasi berbasis web berdasarkan dari persepsi pengguna akhir[13]. Model *WebQual 4.0* digunakan untuk mengevaluasi kualitas *website* berdasarkan pengalaman pengguna akhir (*end user*). Model ini mencakup empat variabel yang terdiri dari tiga variabel utama dan satu variabel tambahan. Variabel Utama: *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas

informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Variabel ditambahkan variabel dependen berupa *user satisfaction* (kepuasan pengguna secara keseluruhan)[14].

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, kualitas dan kemudahan akses informasi yang ditawarkan *website* pmb bahkan seringkali menjadi tolok ukur bagi calon mahasiswa dalam menilai reputasi sebuah universitas[15]. Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apakah kualitas *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi telah memenuhi tingkat kepuasan penggunaannya atau belum. Penelitian ini penting dilakukan untuk menilai sejauh mana *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi mampu memberikan layanan informasi yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan civitas akademika maupun masyarakat umum. Berdasarkan alasan tersebut, peneliti melakukan kajian menyeluruh terhadap kualitas *website* menggunakan metode *WebQual 4.0*, yang hasilnya disusun dalam bentuk tugas akhir dengan judul Analisis Kualitas *Website* Institut Mamba'ul Ulum Jambi Sebagai Media Informasi Menggunakan Metode *WebQual 4.0*.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

*Website* resmi Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi memiliki peran penting sebagai media informasi bagi civitas akademika dan masyarakat, namun belum berfungsi secara optimal. Permasalahan seperti lambatnya akses, menu yang belum diperbarui, kurangnya sosialisasi, dan minimnya interaksi pengguna menunjukkan

rendahnya kualitas pengelolaan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi jika ditinjau dari aspek *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berdasarkan metode *WebQual 4.0*?
2. Apakah *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi telah mampu memenuhi tingkat kepuasan pengguna?
3. Aspek manakah dari *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi yang paling lemah dan memerlukan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan materi diluar tema dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan judul diatas. Adapun batasan masalahnya adalah :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi sebagai sarana informasi akademik dan layanan kampus. Aspek lain di luar *website* resmi, seperti media sosial, aplikasi mobile tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian.
2. Populasi penelitian mencakup pengguna *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi, yang terdiri dari mahasiswa, dosen/staf serta alumni

3. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari metode *WebQual 4.0*.
4. Penelitian ini dibatasi pada pengukuran tingkat kualitas website menggunakan metode *WebQual 4.0*, dengan menganalisis hubungan antara tiga variabel independen (*usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*) terhadap variabel dependen, yaitu *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kualitas *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi berdasarkan aspek *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *website* tersebut mampu memenuhi tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi aspek yang paling lemah guna memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi berdasarkan tiga dimensi utama dalam metode *WebQual 4.0*, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* dengan menilai sejauh mana kualitas informasi dan layanan yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna.

3. Mengidentifikasi aspek yang paling lemah dari *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna.

### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pihak pengelola *website* dalam meningkatkan kualitas dan kinerjanya sebagai media informasi yang efektif, interaktif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Secara akademis, penelitian ini juga dapat menjadi referensi dalam pengembangan evaluasi kualitas *website* di lingkungan perguruan tinggi lainnya. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *WebQual 4.0*.
2. Mengidentifikasi variabel yang paling berpengaruh dalam menentukan kualitas layanan *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi.
3. Memberikan rekomendasi strategis berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki pada *website* Institut Mamba'ul Ulum Kota Jambi.
4. Menambah wawasan bagi peneliti, serta menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian di bidang analisis kualitas *website* dan kepuasan pengguna.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah pemahaman terhadap isi laporan penelitian ini, penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan secara keseluruhan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas teori-teori yang relevan dan mendukung penelitian, termasuk konsep, model, serta hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik yang dikaji.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi desain penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta tahapan-tahapan pelaksanaan penelitian.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini menguraikan model penelitian yang digunakan serta penjelasan mengenai instrumen penelitian yang dikembangkan untuk menganalisis permasalahan yang diteliti.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian serta pembahasan terhadap temuan-temuan yang dikaitkan dengan teori dan tujuan penelitian.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian atau pengembangan selanjutnya.