

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Website merupakan aplikasi Teknologi Informasi (TI) yang secara umum wajib dikembangkan saat ini. Saat ini mayoritas instansi perusahaan, pariwisata, pemerintah, pendidikan dan instansi lainnya telah mengembangkan website yang dapat memberikan keuntungan yang dapat menyediakan pelayanan online bagi para pelanggannya.

Universitas Trunojoyo Madura merupakan salah satu perguruan tinggi memiliki visi dan misi dan memiliki keunggulan kompetitif. Universitas Trunojoyo Madura berupaya memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen dan karyawan dalam layanan informasi melalui internet dalam bentuk situs pengadaan www.siakad.trunojoyo.ac.id. Pemanfaatan website oleh perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan mutu pendidikan dan layanan. Website akademik adalah sistem informasi akademik yang berbasis website. Menurut [1] untuk memenuhi kebutuhan perguruan tinggi yang menginginkan kualitas layanan pendidikan website akademik merupakan sistem yang dirancang secara khusus guna meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan.

Website yang berkualitas baik fokus utamanya adalah isi dari website tersebut. Kualitas website merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam sebuah institusi.

Dalam studi pendahuluan yang dilakukan peneliti Universitas Trunojoyo Madura belum pernah melakukan pengukuran website Akademik kepada penggunaanya apakah sudah sesuai atau belum dengan apa yang mereka harapkan terhadap layanan yang diberikan maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas website kualitas website studi kasus pada website akademik Universitas Trunojoyo Madura menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Disisi lain, salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu sistem adalah kepuasan [2].

Menurut [3] komponen tolak ukur kualitas website ada tiga yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) komponen tersebut ada pada metode Webqual. Metode Webqual dalam pengembangannya berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yang merupakan suatu proses berdasar

pada “*voice of customer*”. Metode Webqual saat ini telah mencapai versi 4.0 yang mana telah mengalami beberapa kali pengembangan. Metode Webqual 4.0 adalah salah satu metode yang peneliti gunakan pada penelitian ini dikarenakan metode ini lebih sesuai dengan pokok permasalahan yang akan ditelaah oleh peneliti. Webqual yaitu salah satu metode yang bisa dipakai untuk mengukur dan menganalisa kualitas sebuah website yang dilihat dari persepsi atau pandangan dari pengguna [4].

Untuk mengidentifikasi lebih spesifik indikator-indikator yang belum maupun sudah memenuhi harapan dan memenuhi kepuasan para penggunanya yaitu menggunakan IPA dilihat berdasarkan persepsi dan harapan pengguna terhadap website tersebut maka teknik IPA yang akan mengidentifikasi faktor-faktor ataupun atribut penting yang harus di tunjukkan organisasi. Dalam penelitian sebelumnya metode webqual 4.0 (Suci Ramadhani Arifin, Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi hasil: kualitas layanan website Universitas Hasanudin belum sesuai dengan harapan mahasiswa, terutama kualitas tampilan antar muka; Muhammad Fauzan Ahnaf, Pengukuran Kualitas Website Akademik Universitas Sriwijaya Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA, hasil: terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dan terdapat 5 atribut pada prioritas rendah untuk perbaikan dan Agnes Manik, Metode Webqual 4.0 untuk Evaluasi Kualitas Website Politeknik Negeri Sriwijaya hasil: website Universitas Sriwijaya berpengaruh positif pada kepuasan pengguna secara keseluruhan kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas desain.

Berdasarkan uraian diatas peneliti melakukan penelitian terkait kualitas website Universitas Trunojoyo Madura dengan judul “Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)”.

1.2. Rumusan Masalah

Pada bagian perumusan masalah ini terdapat tiga point penting yaitu permasalahan, metode usulan, dan pertanyaan penelitian.

1.2.1. Permasalahan

Universitas Trunojoyo Madura belum melakukan pengukuran terhadap kualitas website nya, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas website akademik Pada universitas Trunojoyo Madura. Untuk menjawab permasalahan bagaimana melakukan pengukuran website

akademik sesuai dengan harapan penggunaannya melalui variabel bebas yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*), selain itu, ada satu variabel terikat yaitu kepuasan pengguna yang diukur dengan satu pertanyaan berupa penilaian kualitas situs secara keseluruhan.

1.2.2. Metode Usulan

Masalah diatas dapat diselesaikan dengan cara melakukan Analisis Kualitas Website Akademik di Universitas Trunojoyo Madura menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis

1.2.3. Pertanyaan Penelitian

1. Indikator apa saja yang harus menjadi perhatian untuk diperbaiki dan indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya?
2. Berapa nilai kualitas website akademik dengan indikator tersebut?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan

Penelitian ini dilakukan berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam sub bab latar belakang sebelumnya, tujuan untuk:

1. Untuk menilai kualitas website, metode yang digunakan yaitu webqual 4.0 dan IPA

1.3.2. Manfaat

1. Mengetahui indikator-indikator, yang ada pada Webqual 4.0, yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu

1. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu webqual 4.0 dan IPA
2. Objek penelitian ini yaitu civitas akademika Universitas Trunojoyo Madura
3. Responden dalam penelitian ini adalah Dosen, Mahasiswa dan administrator yang menjadi responden penelitian ini, dengan pengumpulan sampel sebanyak 645 responden.

1.5. Sistematika Laporan

Penyusunan laporan pembahasan akan terbagi menjadi beberapa bab, yang akan diuraikan secara singkat sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini teori yang terkait diuraikan dengan pembahasan mengenai analisis kualitas website. Meliputi definisi kualitas website, definisi website, website akademik, kualitas website, pengukuran kualitas website, Webqual, *importance-performance analysis*, pengukuran kualitas website perguruan tinggi, teknik pengumpulan data, teknik sampling dan populasi, skala likert, uji validasi, reliabilitas dan uji t, SPSS (*statistical and service solution*) dan penelitian sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini metode proses pelaksanaan penelitian diuraikan yang mencakup penjelasan-penjelasan tentang prosedur, populasi dan sampel, instrumen penelitian. Pengumpulan dan pemrosesan data, serta analisis data.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini akan di paparkan tahapan penelitian secara prosedural dan beruntun meliputi pendekatan dan strategi penelitian, populasi dan sampel penelitian, studi pustaka, pengumpulan data dan pemrosesan data, analisis interpretasi dan prosedur penelitian

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut. Kesimpulan yaitu bagian-bagian pokok atau topik utama dari laporan ini. Saran merupakan masukan atau pendapat dari sesuatu hal