

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi dan Komunikasi mencakup dua aspek, yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya. Oleh karena itu, teknologi informasi dan teknologi komunikasi adalah dua buah konsep yang tidak terpisahkan (Wikipedia, di akses 6 oktober 2012).

Garis besar Teknologi Informasi dan Komunikasi mengandung pengertian luas yaitu segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, pemindahan informasi antar media. Tercakup dalam definisi tersebut adalah semua perangkat keras, perangkat lunak, kandungan isi, dan infrastruktur komputer maupun telekomunikasi.

Sudah tidak dapat diragukan lagi bahwa kemajuan bidang teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara hidup masyarakat dunia dalam menjalankan aktivitas sehari – hari. Keberadaan dan peranan teknologi informasi di segala sektor kehidupan tanpa sadar telah membawa dunia memasuki era baru globalisasi lebih cepat dari yang dibayangkan semula.

Terbukti hal ini dapat dilihat dari penggunaan teknologi informasi khususnya internet yang digunakan dalam bidang perdagangan (*e-Commerce*),

bidang sosial (*social networking*), bidang perbankan (*e-Banking*), namun juga dalam bidang pendidikan (*e-Learning*). Berbagai manfaat diberikan teknologi informasi seperti internet, dengan membuat proses penyebaran informasi dan sebagai alat komunikasi lebih cepat, mudah untuk diakses dan murah tanpa adanya batasan jarak dan waktu. Dengan adanya berbagai manfaat yang ditawarkan ini membuat internet banyak digunakan dalam berbagai bidang kehidupan manusia, termasuk kedalam bidang pendidikan.

Aplikasi nyata dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah pada bidang layanan administrasi akademik di perguruan tinggi, yang mana telah menjadi suatu kebutuhan, dimana agar mahasiswa dalam proses registrasi kemahasiswaan lebih efektif dan efisien.

Penguatan tata kelola, akuntabilitas dan citra publik lembaga pendidikan tinggi akan bermuara pada meningkatnya kinerja lembaga pendidikan tinggi dan kualitas produk. Kebijakan ini akan bermakna manakala dikaitkan dengan upaya pemenuhan layanan manajemen lembaga pendidikan yang bermutu, program pengajaran yang bermutu, fasilitas pendidikan yang bermutu, dan staf pendidikan yang bermutu pula.

Salah satu contoh penerapan sistem akademik online yang telah di gunakan oleh perguruan tinggi adalah Universitas Trunojoyo Madura, melalui portal akademik yang dapat diakses dengan alamat *website* <http://siakad.trunojoyo.ac.id/gtakademikportal/>. Fungsi semestinya memberikan berbagai informasi dan pelayanan akademik maupun administrasi mahasiswa.

Implementasi dalam proses penyelenggaraannya banyak kendala yang ditemui, baik teknis maupun non teknis, ini tercermin dari banyaknya keluhan yang beredar seperti sering kurangnya kecepatan dan keakuratan mengakses dalam pengolahan data mahasiswa, pembuatan rencana studi semester, sulitnya mengontrol matakuliah yang diambil mahasiswa dan ketepatan dalam menampilkan kartu hasil studi, dan banyak lagi.

Demi meningkatkan pelayanan kepada khalayak diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan juga secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka menjaga kepuasan mahasiswa pengguna.

Berdasarkan uraian diatas, maka usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari upaya untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yang hasilnya merupakan bahan masukan upaya perbaikan kepada pihak pusat informasi dan komunikasi Universitas Trunojoyo, khususnya pada pengelolaan *website* akademik portal.

Meskipun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan pekerjaan yang tidak mudah dan cepat, namun dengan adanya kiat upaya terus menerus maka akan menciptakan apa yang telah menjadi keinginan dan tujuan bersama.

Menurut Kotler, et., al. dalam Tjiptono (2008 : 169) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan Cadotte, Woodruff & Jenkins dalam Tjiptono

(2008 : 169) berpendapat bahwa perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.

Pengukuran harapan dan persepsi dilakukan berdasarkan tiga dimensi Webqual 4.0 dari Barnes dan Vidgen yaitu *Information Quality* yang merupakan mutu dari isi yang terdapat pada *website*, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. *Service Interaction Quality* dimana mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *website* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati. *Usability* merupakan mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, seperti penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

Dimensi diatas dimaksudkan untuk mengetahui kualitas layanan jasa *online* yang diberikan oleh lembaga penyedia sistem akademik *online*, serta sebagai sarana untuk mengevaluasi dan sekaligus memperbaiki kualitas layanan *online* yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGUKURAN WEBSITE QUALITY PADA SITUS SISTEM AKADEMIK ONLINE MENGGUNAKAN ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN – KINERJA” (Studi Pada Website Portal Akademik Universitas Trunojoyo Madura).**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi persoalan penelitian adalah

1. Sejauh mana kepuasan pelanggan berdasarkan analisis indeks kepuasan pelanggan ditinjau dari *WebQual 4.0 (Information Quality, Service Interaction Quality, Usability)* ?
2. Indikator manakah yang perlu perbaikan mutu terhadap pelayanan website portal akademik Universitas Trunojoyo Madura berdasarkan *Importance Performance Analysis* ditinjau dari *WebQual 4.0 (Information Quality, Service Interaction Quality, Usability)* ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan dalam suatu penelitian agar pokok masalah yang menjadi fokus penelitian tidak melebar dari rumusan masalah yang telah ditentukan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti terdiri dari Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Pelayanan, dan Kegunaan
2. Responden yang menjadi obyek penelitian adalah semua mahasiswa angkatan tahun 2009/2010.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan analisis indeks kepuasan pelanggan ditinjau dari *WebQual 4.0 (Information Quality, Service Interaction Quality, Usability)*.

2. Untuk mengetahui fokus perbaikan mutu terhadap pelayanan *website* portal akademik Universitas Trunojoyo Madura berdasarkan *Importance Performance Analysis* ditinjau dari *WebQual 4.0 (Information Quality, Service Interaction Quality, Usability)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada :

- **Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan pengetahuan mengenai kualitas jasa online terutama pada *Website* Portal Akademik Universitas Trunojoyo.

- **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi organisasi jasa yang bergerak dalam bidang pendidikan terutama perguruan tinggi dalam menentukan kebijakan agar lebih maju pada masa mendatang.

- **Manfaat Mahasiswa**

Sebagai sarana mengaplikasikan teori keilmuan yang telah diperoleh di bangku kuliah terhadap persoalan yang menjadi obyek penelitian.