

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Ketersediaan sumber daya manusia atau SDM yang berkualitas merupakan satu persoalan penting dan mendesak. Perguruan Tinggi diposisikan sebagai institusi penghasil SDM yang diharapkan dapat mengisi kebutuhan dunia kerja dengan standar mutu yang optimal. Di sisi lain, Kualitas lulusan Perguruan Tinggi seringkali juga dihubungkan dengan cepat tidaknya lulusannya terserap lapangan kerja. Untuk itu diperlukan usaha yang dapat mendekatkan perguruan tinggi dengan dunia kerja sejak awal. Dengan demikian kebutuhan dunia Perusahaan/ Instansi/ Industri akan SDM akan dapat dipenuhi dengan adanya lulusan perguruan tinggi menjadi lebih fokus/ terarah kompetensinya.

Dengan adanya kebutuhan tersebut, Stikom Surabaya mengantisipasinya dengan mendirikan sebuah departemen yang bernama Stikom *Career Center* (SCC). SCC merupakan salah satu bagian yang ada di Stikom Surabaya yang berfungsi untuk pengembangan karir, yang berada di bawah Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan & Alumni. Melalui SCC, diharapkan dapat menjembatani atau menjadi mediator antara perusahaan/ instansi/ industri pencari kerja dan para pencari kerja, khususnya yang berasal dari Stikom Surabaya. Selain itu SCC juga sebagai wadah bagi pengembangan kualitas SDM khususnya mahasiswa dan Alumni, untuk menjadi tenaga kerja yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Karena keinginan untuk terus berkembang dan membantu mahasiswa maka SCC membuat suatu *website* yaitu *scc.stikom.edu*, yang dapat lebih mempermudah

Alumni untuk mengakses jika ingin mencari pekerjaan. Tetapi pihak SCC tentunya ingin mengetahui apakah dengan *website* yang ada sekarang, sudah bisa membantu Alumni selaku pengguna yang akan mencari lowongan kerja dan pihak Perusahaan yang mencari tenaga kerja.

Berdasarkan data dari *statshow Traffic rank* untuk melihat jumlah *Visitor scc.stikom.edu* yang diambil tanggal 3 Agustus 2015, dapat dilihat :

|                  | <b>Visitor Daily</b> | <b>Visitor Monthly</b> | <b>Visitor Year</b> |
|------------------|----------------------|------------------------|---------------------|
| <b>Pageviews</b> | 4,432                | 132,960                | 1,617,680           |
| <b>Visitors</b>  | 2,014                | 60,420                 | 735,110             |

Sumber : (Statshow, 2015)

Dalam hal ini faktor pengguna memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Manfaat dan tujuan dari penggunaan sebuah fitur teknologi adalah ingin mendapatkan sebuah informasi atau data yang akurat, lengkap dan terkini, penampilan data yang cepat, dan dapat membantu dalam mengambil sebuah keputusan dari informasi yang diperoleh sesuai keperluan dan kebutuhan pengguna. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang di produksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri.

Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut. Hal ini sesuai dengan

penelitian Barnes dan Vidgen (2001) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* menggunakan metode *webqual* dengan indikator *Usability*, *Information Quality*, serta *Service Interaction* pada *e-library* menghasilkan bahwa *Usability*, *Information Quality*, serta *Service Interaction* mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian Tarigan (2008) mengenai *e-library* dengan metode *webqual* juga menyatakan bahwa suatu *website* dalam lingkungan akademis akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor-faktor yang terdapat pada *webqual* atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik.

Selama ini, setelah layanan *website* tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website* SCC berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website* (manajemen). Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dalam Tugas Akhir ini dilakukan penelitian pendahuluan dengan mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode *webqual*, dengan cara memberikan kuesioner kepada pengguna baik secara *online* yang akan diberikan melalui *e-mail* Alumni lulusan April dan Oktober 2015 dengan bantuan pihak SCC, yang kemudian oleh pihak SCC hasil penelitian ini nantinya akan digunakan sebagai bahan rekomendasi untuk evaluasi pada layanan *website scc.stikom.edu*.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang ada dalam pengerjaan Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *Usability* terhadap *User Satisfaction* pada *website scc.stikom.edu*.
2. Bagaimana pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* pada *website scc.stikom.edu*.
3. Bagaimana pengaruh *Service Interaction* terhadap *User Satisfaction* pada *website scc.stikom.edu*.

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam Tugas Akhir ini, agar tidak menyimpang dari topik bahasan yang ada, maka diberikan batasan – batasan yaitu:

1. Daftar pertanyaan untuk variable independen *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction* berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Barnes dan Vidgen (2003), Sukmajati (2004) dan Ayub (2015).
2. Pengguna adalah Alumni Stikom Surabaya lulusan bulan April dan Oktober tahun 2015.
3. Metode Statistika yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna adalah metode regresi linear berganda.

### 1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengukur pengaruh *Usability* terhadap *User Satisfaction* pada *website scc.stikom.edu*.
2. Mengukur pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* pada *website scc.stikom.edu*.

3. Mengukur pengaruh *Service Interaction* terhadap *User Satisfaction* pada *website scc.stikom.edu*.

### 1.5 Manfaat Analisis

Beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil analisis ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi pihak SCC

Hasil analisis ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan untuk evaluasi dan pengembangan *website* kearah lebih baik sehingga kepuasan pengguna terhadap *website scc.stikom.edu* lebih meningkat dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil analisis ini dapat digunakan sebagai bahan studi dan pembendaharaan ilmu pengetahuan. Selain itu, juga sebagai salah satu bahan informasi yang berguna dan dapat memberikan gambaran peneliti lain.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Di dalam penyusunan laporan ini secara sistematis diatur dan disusun dalam lima bab, yang masing-masing terdiri dari beberapa sub. Adapun urutan dari bab pertama sampai bab terakhir adalah sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang masalah yang dihadapi oleh Pihak Stikom *Career Center* yaitu ingin mengetahui apakah *website* yang sudah ada sekarang telah memenuhi kepuasan Pengguna. Oleh karena itu akan dilakukan Analisis Pengaruh Kualitas *website*

terhadap kepuasan pengguna dengan metode Webqual 4.0 pada *website* Stikom *Career Center* yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada pada Stikom *Career Center*.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang teori-teori mendukung dan menunjang dalam Analisis Pengaruh Kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dengan metode Webqual 4.0 pada *website* Stikom *Career Center* seperti *Website*, SPSS, Analisis, *Google Form* sampai pada pengertian berbagai uji dan regresi berganda.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang tahap analisis kualitas *website* terhadap kepuasan Pengguna dengan metode Webqual 4.0 mulai dari Menentukan indikator sampai pada tahap pembuatan kuesioner *online* untuk diberikan kepada responden melalui *Google form*.

## **BAB IV : DESKRIPSI PEKERJAAN**

Bab ini menuliskan hasil dari Analisis Kualitas pengaruh *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode Webqual 4.0 pada Stikom *Career Center*, mulai dari analisis deskriptif, tahap uji instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, tahap uji asumsi yang meliputi normalitas, multikolerasi, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan linearitas dan tahap analisis regresi berganda yaitu uji F dan uji T.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari Hasil analisis yang telah dilakukan serta saran yang bertujuan untuk pengembangan dimasa yang akan datang.

