

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan teknologi internet semakin penting dalam memberikan manfaat ganda bagi Universitas. Dengan internet, segala informasi dengan mudah didapatkan, karena itu Universitas menyediakan layanan informasi melalui *website* guna memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mencari sebuah informasi yang dibutuhkan, antara lain nilai online, kuliah online dan lain sebagainya. Banyaknya *website* pada bidang pendidikan lainnya, diduga menjadi persaingan dalam menarik mahasiswa dalam mencari suatu informasi. Oleh karena itu memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang teknologi informasi merupakan suatu upaya untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya (STIE PERBANAS) merupakan lembaga pendidikan dalam bidang bisnis dan perbankan dibawah naungan Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas) Jawa Timur. Didirikan pada tahun 1970, STIE Perbanas saat ini telah mengkombinasikan berbagai fasilitas modern dan pendekatan dinamis untuk pengajaran dan penelitian yang telah menghasilkan berbagai prestasi yang membanggakan. Perolehan berbagai sertifikasi, penghargaan dan dana hibah merupakan bentuk pengakuan atas komitmen dan kerja keras dalam peningkatan mutu layanan pendidikan. Saat ini STIE Perbanas memiliki satu program studi Pasca Sarjana, tiga program studi sarjana dan memiliki dua program studi Diploma.

Dengan semakin berkembangnya dunia pendidikan, lembaga pendidikan ini dituntut untuk memberikan informasi yang cepat kepada mahasiswa, sehingga media berkomunikasi dan informasi dapat diterima dengan mudah. Salah satu media teknologi informasi yang digunakan oleh STIE Perbanas adalah *website*. *website* ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada mahasiswa tentang profil seputar kampus, penelitian, pengabdian masyarakat, *e-jurnal*, *e-learning*, informasi tentang perpustakaan, sistem informasi mahasiswa (SIMAS), dan mahasiswa dapat berinteraksi secara langsung melalui media interaksi seperti *yahoo messenger*, *facebook* dan *twitter*. Adanya Teknologi Informasi seperti *website* diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat, lengkap dan terkini, dan mempermudah komunikasi. Keterlibatan mahasiswa dalam pemanfaatan teknologi informasi seperti *website*, sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang di produksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan mahasiswa akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi mahasiswa itu sendiri.

Namun selama ini, setelah layanan *website* tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas layanan dari *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website* (manajemen). Pada dasarnya kualitas layanan *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa itu sendiri. Semakin tinggi kualitas layanan suatu *website*, maka akan semakin banyak mahasiswa yang mengakses *website* tersebut. Berdasarkan permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas *website* dari sisi kepuasan mahasiswa menggunakan metode WebQual 4.0, dengan cara memberikan kuesioner kepada

mahasiswa. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola *website* dalam mengetahui pengaruh kualitas layanan *website* terhadap mahasiswa, sehingga dapat mempertahankan layanan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas layanan *website* yang belum baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang sedang dihadapi oleh kampus STIE Perbanas saat ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh layanan *website* untuk kualitas penggunaan terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Bagaimana pengaruh layanan *website* untuk kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Bagaimana pengaruh layanan *website* untuk kualitas interaksi terhadap kepuasan mahasiswa?

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Daftar pertanyaan berasal dari indikator *webqual* dan hanya sampai mengukur kualitas layanan *website*.
2. Kuesioner hanya ditujukan untuk mahasiswa STIE Perbanas.
3. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner selebaran.
4. Metode yang digunakan dalam menganalisis pengaruh kepuasan pengguna *website* adalah metode Regresi Linier Berganda.

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah:

1. Menghasilkan analisis pengaruh kualitas layanan penggunaan *website* terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Menghasilkan analisis pengaruh kualitas layanan informasi *website* terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Menghasilkan analisis pengaruh kualitas layanan interaksi *website* terhadap kepuasan mahasiswa.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pihak pengelola *website* (manajemen) untuk sebuah rekomendasi atau masukan terhadap layanan *website* mana yang perlu ditingkatkan dan layanan mana yang perlu dipertahankan.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir (TA) ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, pembahasan, dan penutup.

Bab I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan Tugas Akhir dan sistematika penulisan buku ini.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai teori tentang konsep metode *webqual*, uji statistika regresi linier berganda yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keterkaitan antara tiga dimensi kualitas *website* dengan kepuasan pelanggan, skala pengukuran yang digunakan.

Bab III : Metode Penelitian

Ketiga yang merupakan bab metode penelitian ini berisi penjelasan tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian analisis terdiri dari identifikasi masalah, populasi dan sampel, instrumen penelitian, desain kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data, teknik sampling, desain uji statistika regresi linier berganda, implementasi dan evaluasi sampai didapatkan suatu kesimpulan dan saran.

Bab IV : Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan tahapan hasil dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan.

Bab V : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari sistem yang ada kepada pihak lain yang ingin meneruskan topik Tugas Akhir ini. Tujuannya adalah agar pihak lain dapat menyempurnakan sehingga bisa menjadi lebih baik dan berguna.