

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Universitas Surabaya adalah salah satu perguruan tinggi swasta di Surabaya yang sudah berdiri sejak tahun 1968. Universitas Surabaya (Ubaya) merupakan kelanjutan dari Universitas Trisakti Surabaya yang didirikan pada tahun 1966 oleh tokoh-tokoh masyarakat, pendidik, pengusaha, dan pemerintah. Pada tahun 1968, nama Universitas Trisakti diganti menjadi Universitas Surabaya. Keberadaan Universitas Surabaya sudah banyak dikenal masyarakat sebagai perguruan tinggi yang mampu memberikan pendidikan yang berkualitas. Pengembangan sarana, prasarana dan sumber daya manusia di Ubaya dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan guna mewujudkan visi Universitas Surabaya menjadi “*The First University in Heart and Mind.*” Universitas Surabaya terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan kualitasnya agar selalu mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Sebagai salah satu upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat, Universitas Surabaya menggunakan *website* sebagai sarana untuk mengenalkan universitas sekaligus menyebarkan informasi mengenai kegiatan dan prestasi universitas. *Website* bisa menjadi media yang strategis untuk menarik minat masyarakat khususnya calon mahasiswa, untuk masuk ke Universitas Surabaya.

*Website* merupakan aplikasi teknologi informasi (TI) yang secara umum wajib dikembangkan saat ini. Menurut Pikatan (1997), terdapat dua alasan mengapa universitas harus menampilkan diri dalam *website*. Pertama, universitas

adalah pusat pengembangan ilmu pengetahuan, sehingga diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang senantiasa siap diakses oleh masyarakat luas, baik nasional maupun internasional. Kedua, universitas dapat menjaring keuntungan yang terkait dengan eksistensinya sendiri secara cepat dan tepat. Minat calon mahasiswa, donatur, rekanan kerja, klien, dapat ditumbuhkan secara langsung dari ekspresi diri universitas dalam *website*. Melalui *website*, universitas menampilkan dirinya di hadapan umum.

Bagi sebuah universitas, memiliki *website* adalah suatu keharusan sebagai wujud eksistensinya secara *online*. *Website* merupakan salah satu indikasi untuk membangun kredibilitas dan citra. Selain itu, banyak manfaat strategis yang dimiliki *website*, diantaranya sebagai sarana penyedia informasi, promosi dan komunikasi dengan pengguna. *Website* telah berperan sebagai bagian dari proses *customer relationship*. Oleh karena itu universitas harus mampu menyajikan *website* yang profesional dan berkualitas. Pihak pengelola *website* Universitas Surabaya perlu menjaga kualitas *website* [www.ubaya.ac.id](http://www.ubaya.ac.id) agar mudah digunakan, informatif, dan interaktif.

Berdasarkan data yang diperoleh dari [www.alexa.com](http://www.alexa.com) *traffic rank website* [www.ubaya.ac.id](http://www.ubaya.ac.id) sampai bulan Januari 2016 mencapai angka 142.796 setelah mengalami penurunan sebesar 17.477 dari sebelumnya 125.319 Untuk *traffic rank* di Indonesia sendiri website [www.ubaya.ac.id](http://www.ubaya.ac.id) mencapai angka 2.160. Dengan demikian, pengelola *website* Universitas Surabaya perlu mengetahui apakah kualitas *website* yang dimiliki sudah bisa memenuhi kepuasan pengguna.

Keberhasilan sebuah kualitas sistem informasi yang dirancang ditentukan oleh keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi.

Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, akan menumbuhkan kepuasan pengguna. Hal ini dituangkan dalam model kesuksesan suatu sistem teknologi informasi.

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Manfaat dan tujuan dari penggunaan sebuah fitur teknologi dapat dirasakan sebagai media untuk mendapatkan sebuah informasi atau data yang akurat, lengkap, dan terkini. Penampilan data yang cepat dapat membantu dalam pengambilan sebuah keputusan. 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.

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Menurut Barnes dan Vidgen (2002), ada tiga area atau dimensi dari *website* yang diinginkan oleh pengguna, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Service Interaction Quality*).

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari *website* Universitas Suarabaya yang beralamatkan pada [www.ubaya.ac.id](http://www.ubaya.ac.id) dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan instrumen

penelitian kuesioner *offline* dan *online*. Hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap kualitas *website* Universitas Suarabaya dapat menjadi *feedback* atau umpan balik bagi pihak pengelola *website* Universitas Surabaya. Hasil analisis bisa menjadi indikator dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna akan teknologi informasi yang cepat, tepat, akurat dan sesuai dengan keperluan pengguna, serta kualitas mana saja yang masih membutuhkan perbaikan bagi kemajuan *website* Universitas Surabaya dimasa yang akan datang.

### **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas penggunaan *website* Universitas Surabaya terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi *website* Universitas Surabaya terhadap kepuasan pengguna?
3. Bagaimana pengaruh kualitas interaksi *website* Universitas Surabaya terhadap kepuasan pengguna?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Daftar pertanyaan bersumber dari indikator WebQual dan hanya sampai mengukur kualitas *website*.
2. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner *online* dan kuesioner *offline*.

3. Metode statistik yang digunakan dalam menganalisis pengaruh kepuasan pengguna *website* adalah metode Regresi Linier Berganda.
4. Pengolahan data hasil jawaban kuesioner menggunakan perangkat lunak IBM SPSS 20.0.

#### **1.4 Tujuan**

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

1. Mengetahui pengaruh kualitas penggunaan *website* Universitas Surabaya terhadap kepuasan pengguna.
2. Mengetahui pengaruh kualitas informasi *website* Universitas Surabaya terhadap kepuasan pengguna.
3. Mengetahui pengaruh kualitas interaksi *website* Universitas Surabaya terhadap kepuasan pengguna.

#### **1.5 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 kualitas, website, kepuasan, konsep metode *webqual*, skala pengukuran yang digunakan, penelitian sebelumnya, validitas, reliabilitas, uji statistika regresi linier berganda yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keterkaitan antara tiga dimensi kualitas *website* dengan kepuasan pengguna, kerangka konseptual, dan hipotesis.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ketiga merupakan bab metode penelitian yang berisi penjelasan tentang tahap – tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian analisis. Terdiri dari identifikasi variabel, jenis penelitian, definisi operasional variabel, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data instrumen penelitian, desain kuesioner, tabulasi data, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, dan uji t.

## **BAB IV : PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tahapan hasil dan pembahasan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Pada tahap awal akan dideskripsikan karakteristik responden penelitian, kemudian deskripsi hasil jawaban responden. Selanjutnya akan dilakukan uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Setelah itu dilakukan pembahasan berdasarkan teori dan hasil penelitian.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Saran yang dimaksud adalah masukan untuk pihak pengelola *website* Universitas Surabaya, serta saran bagi pihak lain yang ingin meneruskan tema Tugas Akhir ini. Hal ini dimaksudkan agar penelitian ini bisa disempurnakan menjadi lebih baik.

