

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Universitas Narotama (UNNAR) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berbasis teknologi, yang memiliki lima fakultas yaitu Fakultas Ekonomi & Bisnis, Fakultas Hukum, Fakultas Teknik Sipil, Fakultas Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Pendidikan. Di Fakultas Eknomi & Bisnis terdapat tiga program studi yaitu S1 Akuntansi, S1 Manajemen, S2 Manajemen. Di Fakultas hukum terdapat tiga program studi yaitu S1 Ilmu Hukum, S2 Ilmu Hukum, S2 Notariat. Di Fakultas Teknik Sipil terdapat satu program studi yaitu S1 Teknik Sipil. Di Fakultas Ilmu Komputer terdapat tiga program studi yaitu S1 Sistem Informasi, S1 Sistem Komputer, S1 Teknik Informatika. Dan yang terakhir Fakultas Ilmu Pendidikan terdapat satu program studi yaitu S1 PG PAUD.

UNNAR mempunyai visi yaitu “Terwujudnya Universitas yang Modern dan Bermutu Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi”. Guna mewujudkan visinya UNNAR membuat sebuah *website* yaitu www.narotama.ac.id dimana *website* ini dibuat dengan tujuan untuk memperkenalkan UNNAR pada mahasiswa maupun calon mahasiswa yang ingin mengetahui lebih dalam tentang UNNAR. Informasi yang terdapat pada *website* www.narotama.ac.id meliputi informasi seputar kampus UNNAR, informasi setiap jurusan dan kegiatan akademik. Berdasarkan semua fakultas yang ada di Universitas Narotama (UNNAR) terdapat jumlah mahasiswa dan civitas aktif tahun ajaran 2014 yaitu 3.307 mahasiswa dan 112 civitas. Akan tetapi dari jumlah mahasiswa dan civitas

yang ada hingga saat ini UNNAR belum pernah melakukan evaluasi mengenai kualitas *website* www.narotama.ac.id terhadap penggunaannya sejak *website* www.narotama.ac.id dibuat. Sehingga tidak diketahui seberapa tinggi rendahnya minat dari pengguna internet untuk mengunjungi *website* www.narotama.ac.id.

Untuk mengetahui seberapa besar kualitas penggunaan *website* www.narotama.ac.id, dalam pengerjaan Tugas Akhir ini peneliti bermaksud melakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* pada www.narotama.ac.id. penulis memilih menggunakan metode *WebQual* dikarenakan metode *WebQual* lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas dari *website* dibandingkan dengan menggunakan metode *ServQual* yang lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas layanan jasa. Peneliti menggunakan metode *Website Quality (WebQual) 4.0*. Metode *WebQual* merupakan salah satu metode pengukuran *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Imam Sanjaya 2012). Menurut teori *WebQual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari *website*, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Kelebihan *WebQual* adalah dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal (*career center, staffsite, studentsite, central library, internal information system*, dan lain-lain) maupun *website* eksternal (*website* maskapai penerbangan dan e-banking, jual beli online, dan lain-lain). Cara pengukuran dalam metode *WebQual* menggunakan instrumen penelitian atau kuisisioner berdasarkan konsep *house of quality* dengan struktur instrumennya mengacu ke model *ServQual*.

Menurut Tjiptono&Chandra (2011) *ServQual* merupakan metode pengukuran kualitas jasa yang didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Dimensi yang digunakan pada metode *ServQual* ada lima dimensi yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, sehingga metode *ServQual* banyak digunakan untuk pengukuran kualitas layanan jasa. Kelebihan dari metode *ServQual* yaitu (1) Metode *ServQual* telah menjadi standart penilaian atas berbagai dimensi kualitas pelayanan. (2) Dapat diketahui bagaimana harapan dan bagaimana kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan. (3) Dapat diketahui nilai gap (nilai kualitas pelayanan) dari setiap atribut kebutuhan. Sementara kekurangan dari *ServQual* adalah penilaiannya yang subjektif.

Dari kedua metode yang disebutkan di atas, dalam penelitian ini penulis memilih menggunakan metode *WebQual* dikarenakan metode *WebQual* lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas dari *website* dibandingkan dengan menggunakan metode *ServQual* yang lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas layanan jasa. Pemilihan metode *WebQual* dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas penggunaan, pengaruh kualitas interaksi, serta pengaruh kualitas informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Dari apa yang dijelaskan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan adalah bagaimana mengetahui pengaruh kualitas penggunaan, pengaruh kualitas interaksi, serta pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Universitas Narotama (UNNAR).

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Daftar pertanyaan berdasarkan data dari kuesioner *WebQual*.
2. *Kuesioner* dibatasi hanya untuk mahasiswa jurusan Sistem Informasi, Sistem komputer, Akuntansi, Hukum, Manajemen dan Civitas Universitas Narotama.
3. *Kuesioner* yang digunakan adalah dengan menggunakan *google form*.
4. Analisa pengukuran kualitas *website* dilakukan pada *website* Universitas Narotama.
5. Pengelolaan data *kuisisioner* dihitung menggunakan SPSS versi 23.

1.4 Tujuan

Dengan mengacu pada perumusan masalah, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah: Mengetahui pengaruh kualitas penggunaan, informasi, interaksi terhadap kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam analisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan berdasarkan metode *WebQual* 4.0 pada Universitas Narotama sebagai berikut:

1. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil analisis ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan untuk pengembangan *website* kearah yang lebih baik sehingga kepuasan pengguna terhadap *website* www.narotama.ac.id lebih meningkat dan dapat

memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yaitu mahasiswa dan calon mahasiswa.

2. Hasil penelitian ini dapat memberikan bukti secara empiris tentang pengaruh kualitas penggunaan, pengaruh kualitas informasi, dan pengaruh kualitas interaksi *website* terhadap kepuasan pengguna.

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

Bab ini berisi penjelasan tentang tahap – tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian penelitian terhadap *website* Universitas Narotama.

BAB IV PEMBAHASAN

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

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan rekomendasi terhadap kualitas *website*, 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.

