

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi dan pemanfaatan internet sudah sangat luas dalam setiap aspek kehidupan manusia. Salah satunya penerapan teknologi pada institusi pendidikan. Pada masa sekarang hampir seluruh institusi pendidikan menggunakan *website* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada seluruh civitas kampus tersebut. *Website* sendiri merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Kelebihan *website* inilah yang saat ini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi pendidikan menjadi sebuah sistem informasi akademik yang dapat diakses secara *online*. Penggunaan *website* dalam dunia akademik ini telah digunakan oleh semua institusi pendidikan di Indonesia, termasuk pada Institut Bisnis dan Informatika Surabaya yang selanjutnya disebut sebagai Stikom Surabaya.

Stikom Surabaya mempunyai berbagai *website* yang bergerak dalam berbagai bidang untuk membantu kegiatan operasional dan salah satunya *website* di bidang kemahasiswaan dengan domain [www.perwalian.stikom.edu](http://www.perwalian.stikom.edu). Sesuai dengan namanya *website* tersebut berguna untuk membantu mahasiswa dalam melakukan heregistrasi dan perwalian. *Website* perwalian berperan sebagai wadah dalam perencanaan dan penjadwalan studi mahasiswa *Website* Perwalian tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan. *Website* Perwalian menjadi sangat penting untuk diukur karena kegiatan

perwalian ini selalu dilakukan setiap semester dan dalam kurun waktu yang singkat semua mahasiswa yang melakukan perwalian mengakses *website* yang sama. Penelitian ini mengambil studi kasus pada *Website* Perwalian karena *website* tersebut belum pernah diukur sebelumnya dan juga bertujuan untuk pengukuran kualitas *website* tersebut. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna (*user satisfaction*) agar dapat memanfaatkan *website* tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisis tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Hasil dari analisis tersebut dapat menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut dilihat dari kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk ini adalah *Webqual 4.0*.

*Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. *Webqual* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area dimensi kualitas yaitu pertama dimensi kemudahan penggunaan (*usability quality*), *usability quality* adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). Kata “*Usability*” juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain. Kedua dimensi kualitas informasi (*information quality*), kualitas informasi tergantung dari tiga hal yaitu informasi harus akurat, tepat waktu, dan relevan. Ketiga dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*), kualitas interaksi adalah sejauh mana sistem dapat berinteraksi kepada pengguna baik organisasi

atau pengguna lainnya, agar hubungan terhadap sistem dapat berjalan dengan terus menerus.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pada penelitian ini adapun rumusan masalah yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *Website* Perwalian?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *Website* Perwalian?
3. Apakah kualitas interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *Website* Perwalian?

## 1.3 Batasan Masalah

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

1. Responden dari kuisioner adalah para mahasiswa dan dosen wali Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
2. Penelitian bersifat *explanatory* (penjelasan).

## 1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada *Website* Perwalian.

2. Mengukur pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *Website* Perwalian.
3. Mengukur pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada *Website* Perwalian.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, hasil dan pembahasan, dan penutup.

### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang ada pada *website* Perwalian, penjelasan permasalahan secara umum dan alasan dilakukannya penelitian, rumusan masalah sesuai dengan metode *Webqual* 4.0 serta batasan masalah yang dibuat untuk penelitian ini, tujuan dari pembuatan penelitian sesuai dengan metode *Webqual* 4.0 dan sistematika penulisan buku ini.

### **Bab II : Landasan Teori**

Pada bab ini membahas mengenai teori tentang konsep kualitas, kualitas *website*, *website* Perwalian, kepuasan pengguna, populasi, sampel penelitian, metode *Webqual* 4.0, dimensi *Webqual* 4.0, hubungan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna, hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna, hubungan antara kualitas interaksi dan kepuasan pengguna, definisi operasional variabel, validitas dan reliabilitas, analisis korelasi dan regresi.

### **Bab III : Metode Penelitian**

Pada bab ini berisi penjelasan tentang tahap - tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian analisis terdiri dari tahapan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sampel penelitian dan teknik pengambilan sampel, jenis data, metode dan instrumen pengumpulan data, menentukan model dan hipotesis, pembuatan kuesioner dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*, uji validitas dan reliabilitas, analisis data, analisis korelasi dan regresi, dan analisis deskriptif variabel penelitian.

### **Bab IV : Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini menjelaskan tahapan hasil dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan seperti gambaran objek penelitian, gambaran umum responden, analisis deskriptif penelitian variabel penelitian, analisis korelasi dan regresi, pengujian hipotesis dan pembahasan.

### **Bab V : Penutup**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang dimaksud adalah kesimpulan dari hasil penelitian ini , sehingga dapat diketahui dimensi dari metode *Webqual 4.0* yang paling berpengaruh signifikan dan juga dimensi yang kurang berpengaruh signifikan pada *website* Perwalian. Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari sistem *website* Perwalian yang ada kepada pihak lain yang ingin meneruskan topik penelitian ini. Tujuannya adalah agar pihak lain dapat menyempurnakan sehingga bisa menjadi lebih baik.