

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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 di lingkungan kerja. Untuk itu diperlukan usaha yang dapat mendekatkan perguruan tinggi dengan dunia kerja sejak awal. Dengan demikian kebutuhan dunia perusahaan/instansi/industri akan SDM dapat dipenuhi dengan adanya lulusan perguruan tinggi menjadi lebih fokus dan terarah kompetensinya.

Dengan adanya kebutuhan tersebut, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) memiliki sebuah departemen bagian Kemahasiswaan yang mempunyai tugas untuk mengembangkan SDM, dalam hal ini adalah mahasiswa yang berkualitas. Kualitas SDM yang dimaksudkan bukan hanya pada lingkup kompetensi, keterampilan dan keahlian akademik (*Hardskill* atau *Academic Skill*) saja, tetapi juga menyangkut kepribadian, sikap, moral, dan keimanan (*Life Skill* atau *Social Skill* atau yang biasa dikenal dengan istilah *Softskill*). Hal ini berarti Institut tidak hanya sekedar memberikan kegiatan akademis belaka, namun juga kegiatan-kegiatan non akademis. Untuk pengembangan *Softskill*, Bagian Kemahasiswaan Stikom Surabaya berkewajiban mengelola kegiatan dan program pembinaan *Softskill*. Bagian Kemahasiswaan berkoordinasi bersama para Ketua

Program Studi serta berkoordinasi dengan bagian terkait dalam rangka menyediakan sarana dan fasilitas sebagai wadah organisasi kegiatan mahasiswa, sehingga memungkinkan pengembangan penalaran, bakat minat dalam seni, budaya, dan olah raga, kesejahteraan serta pengabdian kepada masyarakat sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 155/U/1998 tanggal 30 Juni 1998, tentang Pedoman Umum Organisasi Kemahasiswaan di Perguruan Tinggi.

Sejalan dengan perkembangan Stikom Surabaya, bagian Kemahasiswaan membuat sebuah *Website* yaitu kemahasiswaan.stikom.edu dimana *website* ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan mahasiswa mendapatkan informasi tentang kegiatan-kegiatan yang dapat membantu mahasiswa meningkatkan *Softskill*. Informasi yang terdapat pada *website* kemahasiswaan.stikom.edu meliputi informasi seputar kegiatan di dalam kampus Stikom Surabaya maupun luar kampus, informasi tentang Program Kreativitas Mahasiswa (PKM), dan materi-materi pengembangan *Softskill*. Akan tetapi, setelah layanan *website* tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website* Kemahasiswaan berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website*. Sehingga tidak diketahui seberapa tinggi rendahnya minat dari pengguna akhir yaitu mahasiswa untuk mengunjungi *website* kemahasiswaan.stikom.edu

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 diproduksinya. 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 *Interaction Quality* pada *e-library* menghasilkan bahwa *Usability*, *Information Quality* serta *Interaction Quality* 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.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang ada di Stikom Surabaya. Selanjutnya, populasi dipersempit menjadi sejumlah mahasiswa aktif tahun ajaran 2014 yaitu 300 mahasiswa. Dari data 300 mahasiswa diperoleh data sampel sebanyak 171 mahasiswa dengan menggunakan rumus Slovin. Penentuan sampel tersebut berdasarkan fakta yang sudah ada, yaitu mahasiswa aktif tahun ajaran 2014 sudah menempuh 5 semester, artinya lebih

memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan suatu opini terhadap kegiatan-kegiatan dan kebutuhan *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya. Berdasarkan data tersebut, maka dalam Penelitian ini dilakukan analisis dengan mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode *webqual*, dengan cara memberikan kuesioner kepada pengguna baik secara *offline* dengan memberikan langsung kepada mahasiswa Stikom Surabaya tahun ajaran 2014, maupun secara *online* yang akan diberikan melalui *e-mail* mahasiswa dengan bantuan bagian Kemahasiswaan yang kemudian oleh bagian Kemahasiswaan hasil penelitian ini nantinya akan digunakan sebagai bahan rekomendasi untuk evaluasi pada layanan *website* kemahasiswaan.stikom.edu.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.
3. Bagaimana pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.
4. Bagaimana pengaruh interaksi antara kualitas informasi dan kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.
5. Bagaimana pengaruh interaksi antara kualitas penggunaan dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.

6. Bagaimana pengaruh interaksi antara kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Konstruksi/pertanyaan untuk kuesioner berasal dari *WebQual* dan hanya mengukur kualitas layanan *website*.
2. Responden merupakan mahasiswa tahun ajaran 2014.
3. Kuesioner *offline* dibagikan kepada mahasiswa.
4. Kuesioner *online* menggunakan *google-form*.
5. Analisis menggunakan metode regresi linear berganda.
6. *Tools* yang digunakan untuk menganalisa hasil dari kuesioner adalah SPSS Versi 22.0

### 1.4 Tujuan

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Menghasilkan analisis pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.
2. Menghasilkan analisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.
3. Menghasilkan analisis pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.
4. Menghasilkan analisis pengaruh interaksi antara kualitas penggunaan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.

5. Menghasilkan analisis pengaruh interaksi antara kualitas penggunaan dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.
6. Menghasilkan analisis pengaruh interaksi antara kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* Kemahasiswaan.

### **1.5 Manfaat**

Penelitian ini dapat menghasilkan sumbangan pemikiran bagi Kemahasiswaan yang bersangkutan dalam hubungannya dengan mahasiswa di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Serta sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas layanan *website* guna memenuhi kepuasan pengguna, sehingga dapat membantu menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

### **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 dan manfaat dari pembuatan Tugas Akhir serta 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 pengguna serta skala pengukuran yang digunakan.

### **BAB III Metode Penelitian**

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum website resmi Kemahasiswaan Stikom Surabaya, alur proses metodologi penelitian, tahap awal metodologi penelitian, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir dari metodologi penelitian.

### **BAB IV Pembahasan**

Pada bab ini akan diulas mengenai hasil dan pembahasan dari analisis yang telah dilakukan. Hasil dan pembahasan ini terdiri dari gambaran umum karakteristik responden, kualitas website, kepuasan pengguna (user satisfaction), serta hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan, yaitu : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda, dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB V Penutup**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap sistem agar dapat dikembangkan lagi menjadi lebih baik.