

BAB I

PENDAHULUAN

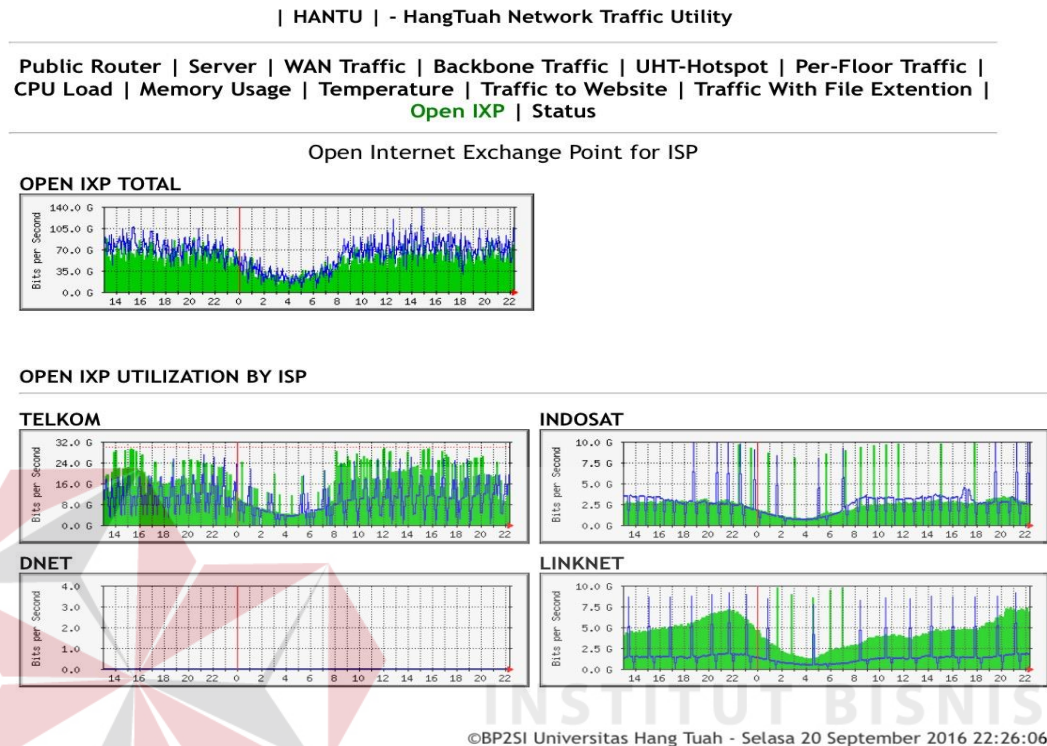
1.1 Latar Belakang

Universitas Hang Tuah Surabaya adalah salah satu perguruan tinggi swasta di kota Surabaya yang terdiri dari satu program Diploma III, enam Fakultas yang ada diantaranya Fakultas Teknik dan Ilmu Kelautan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Kedokteran, Fakultas Hukum, Fakultas Kedokteran Gigi, dan Fakultas Psikologi dengan empat belas program studi dan satu program Pasca Sarjana dengan jumlah total 5000 mahasiswa aktif.

Universitas Hang Tuah Surabaya memiliki website yang digunakan untuk penyampaian informasi pendidikan dan kelembagaan kepada pengguna yang meliputi Civitas Akademika dan masyarakat. Website Hang Tuah Surabaya berisi Profil Universitas, Biro, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Unit Pelaksana Teknis (UPT), Informasi Fakultas, Kemahasiswaan, Fasilitas UHT, Peraturan, Informasi Beasiswa dan Informasi Lowongan Pekerjaan.

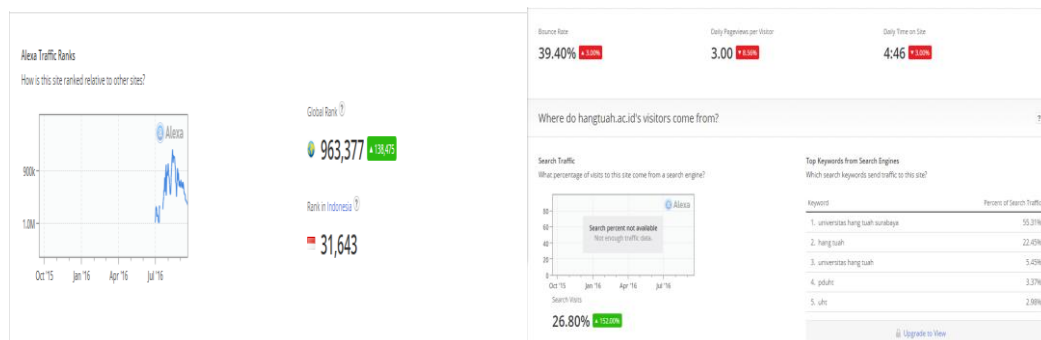
Permasalahannya berdasarkan data dari *Hang Tuah Network Traffic Utility* diperoleh jumlah kunjungan website rata – rata perminggunya 897 kunjungan yang terdiri dari 400 kunjungan mahasiswa dan 497 kunjungan masyarakat. Target kunjungan website Universitas sebanyak 2500 kunjungan tiap minggunya. Data tersebut menunjukkan belum tercapainya target kunjungan. Hal ini berdampak pada menurunnya popularitas Universitas dan penyampaian informasi mengenai Universitas tidak tercapai. Terlihat data pendaftar beasiswa dan pelamar pekerjaan

menurun 20 persen dalam periode 2015 dan 2016 karena informasi yang tersedia di dalam website tidak tersampaikan dengan baik.



Gambar 1.1 Data HangTuaH Traffic Utility pada Universitas Hang Tuah

Di sisi lain Universitas Hang Tuah Surabaya berusaha untuk menaikkan peringkat website pada Alexa karena sejak website ini diimplementasikan belum mendapat saran evaluasi untuk melihat kualitas website terhadap kepuasan pengguna. Website Universitas saat ini menempati peringkat ke 963,377 secara global dan peringkat ke 31,643 di Indonesia.



Gambar 2.2 Data Peringkat Website pada Alexa

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dilakukan penelitian analisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna dengan metode WebQual sebagai masukan untuk mengevaluasi website tersebut. WebQual sendiri merupakan salah satu metode pengukuran website berdasarkan persepsi pengguna akhir, yang dikembangkan oleh Stuart Barnes & Richard Vidgen. WebQual dipilih karena metode ini dapat memberi nilai dan hasil yang berpengaruh pada kepuasan pengguna website Universitas. Dari konsep tersebut, WebQual menggunakan tiga dimensi untuk mewakili kualitas dari website yang terdiri dari dimensi kemudahan pengguna (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) (Sanjaya 2012). Dengan analisis ini diharapkan memberi masukan sebagai bahan untuk mengevaluasi website tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana menganalisis pengaruh *website* Universitas Hang Tuah Surabaya untuk kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
2. Bagaimana menganalisis pengaruh *website* Universitas Hang Tuah Surabaya untuk kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
3. Bagaimana menganalisis pengaruh *website* Universitas Hang Tuah Surabaya untuk kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Informasi yang dianalisis pada *website* resmi Universitas Hang Tuah adalah informasi beasiswa dan lowongan pekerjaan.
2. Konstruk/ pertanyaan untuk kuesioner berasal dari *WebQual* dan hanya mengukur kualitas layanan *website*.
3. Pengguna *website* merupakan mahasiswa dari Universitas Hang Tuah Surabaya
4. Kuisisioner *online* menggunakan *googleform*.
5. Kuesioner *offline* dibagikan kepada mahasiswa di Universitas Hang Tuah Surabaya.
6. Analisis menggunakan metode regresi linear berganda.
7. *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 *website* Universitas Hang Tuah Surabaya terhadap kepuasan pengguna.
2. Menghasilkan analisis pengaruh kualitas informasi *website* Universitas Hang Tuah Surabaya terhadap kepuasan pengguna.
3. Menghasilkan analisis pengaruh kualitas interaksi *website* Universitas Hang Tuah Surabaya terhadap kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat

1. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini diharapkan penulis dapat memahami dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna yang dimoderasi oleh variabel-variabel nilai pada *website* Universitas Hang Tuah Surabaya serta dapat memberikan informasi sebagai acuan dalam penelitian lebih lanjut.

2. Bagi Universitas Hang Tuah Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Universitas Hang Tuah Surabaya yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pendidikan di Indonesia. Serta sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas *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 PT. Kereta Api Indonesia (Persero), 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.



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA

stikom

SURABAYA