

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website merupakan bagian penting yang tak terpisahkan dari pertumbuhan teknologi informasi. Tak dapat dipungkiri peranan *website* sangatlah penting dalam segala bidang terutama untuk sebuah perusahaan termasuk pemerintahan. *Website* juga berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi dan meningkatkan layanan diikuti dengan pemanfaatan teknologi. Kualitas *website* sangat diperhatikan oleh pengguna yang mengunjungi *website*. Karena hal ini akan berdampak pada kepuasan terhadap pengelolaan dan penyampaian informasi pada *website*. Kualitas layanan *website* diperlukann untuk mengetahui persepsi pengguna akhir agar dapat mengetahui penilaian terhadap *website*.

Universitas Muhammadiyah Palembang (UMP) merupakan salah satu dari sekian banyak perguruan tinggi swasta di kota Palembang. Seiring dengan perkembangan teknologi UMP menyikapi sangat positif dalam perkembangan teknologi, salah satunya yaitu dengan memiliki *website* sendiri yang beralamatkan di www.um-palembang.ac.id yang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan pembuatan *website* ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dalam hal jasa dan diikuti dengan pemanfaatan teknologi informasi sesuai dengan perkembangan dalam dunia pendidikan. Setelah layanan *website* tersebut diimplementasikan belum pernah ada penilaian mengenai kualitas dari *website* UMP berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website* (manajemen) yang menitik beratkan pada sejauh mana persepsi tentang mutu layanan *website* yang dirasakan dengan tingkat harapan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi

kebutuhan dan keinginan masyarakat khususnya dunia pendidikan yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya informasi.

Dari penjelasan diatas peneliti berniat melakukan pengukuran kualitas layanan website UMP, kualitas layanan serta jasa di hasilkan dari perbandingan antara persepsi dan harapan. Kesenjangan antara kedua hal ini merupakan persepsi kualitas layanan jasa. Penelitian ini mencoba mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna dan keinginan pengunjung situs untuk menggunakan kembali layanan *website* UMP menggunakan analisis *ServQual*.

ServQual merupakan suatu cara *instrument* untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah *Gap*. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Website Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Metode *ServQual*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah seberapa besar kualitas layanan website universitas muhammadiyah palembang menggunakan metode *ServQual* ?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan lebih terarah dan dapat mencapai tujuan maka penelitian yang di lakukan sebatas pada analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan website universitas muhammadiyah palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

1. Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mengevaluasi kualitas *website* Universitas Muhammadiyah Palembang dari persepsi pengguna berupa kegunaan (*usability*), kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan.
2. Untuk mengetahui item-item pada dimensi yang mana dari *servqual* yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kualitas *website* *um-palembang.ac.id*

1.4.2 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a) Penelitian diharapkan mampu menambah pemahaman dan pengetahuan penulis berkaitan dengan Kualitas Layanan *Website* *um-palembang.ac.id*.
- b) Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah adanya rekomendasi bagaimana membangun *website* universitas dengan kualitas yang baik yang berdasarkan pada dimensi kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kegunaan *website* dan Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Analisis Kualitas *website* *um-palembang.ac.id* dengan terjun langsung ke lapangan, sehingga peneliti mengetahui secara langsung situasi yang terjadi di lapangan beserta kendala kendala yang terjadi.
- c) Sebagai sumber untuk referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya atau sebagai bahan membangun kualitas layanan *website* *um-palembang*.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada Penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis memasukan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian dan metode pengumpulan data.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai pengertian dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian dan juga menguraikan secara singkat tentang sejarah, sejarah perkembangan, visi dan misi, tata letak, struktur organisasi dari universitas muhammadiyah Palembang.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini penulis akan menganalisis sistem yang telah ada pada universitas muhammadiyah Palembang

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis akan membahas bagaimana hasil menganalisis permasalahan dan pembahasan tentang penelitian yang ditulis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan Kesimpulan dan Saran yang diberikan oleh penulis kepada universitas muhammadiyah Palembang.