

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan informasi dan komunikasi mampu memberikan informasi yang meliputi pengumpulan, pengolahan, pengambilan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi secara luas yang disalurkan melalui *website*. *Website* adalah media komunikasi dalam bentuk online yang menggunakan internet dalam pendistribusian informasinya. Penggunaan *website* saat ini terus berkembang, seperti dalam lingkup dunia pendidikan.

Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah (IkesT MP) Palembang merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di kota Palembang beralamatkan di jalan Ahmad Yani, 13 Ulu, Palembang, bersebelahan dengan Universitas Muhammadiyah Palembang, yang pada saat ini telah memiliki *website* dengan alamat <https://ikestmp.ac.id/>, dimana *website* tersebut banyak memberikan informasi terhadap penggunanya yaitu informasi mengenai profil IkesT, Akreditasi institusi dan progdi, informasi mengenai fakultas, pengumuman, berita, dan informasi lainnya mengenai akademik IkesT MP. Dengan adanya *website* IkesT MP mempermudah sivitas akademika dalam menemukan dan mencari informasi yang efektif dan efisien melalui *website* tanpa harus datang langsung ke IkesT MP. Dalam pemanfaatan *website*, maka pihak IkesT MP selayaknya dapat membangun serta mengembangkan *website* sebagai penunjang perkembangan dan kemudahan dalam menjangkau informasi yang tersedia di IkesT MP.

Dalam penggunaannya, pihak IkesT MP tidak hanya harus memperhatikan keberhasilan penerapan *website* tersebut, tetapi memperhatikan juga dalam hal kepuasan penggunaannya. Analisis ini dilakukan untuk melihat apakah fungsi yang terdapat didalamnya berjalan dan telah dimanfaatkan dengan baik serta dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan *website* sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diberikan. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna, akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri, tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* IkesT MP merupakan hal penting dalam menilai tingkat kebergunaan dan tingkat keberhasilan kualitas suatu sistem.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* IkesT MP pada penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0*. *Webqual* merupakan singkatan dari *website quality*. *Webqual* merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrument penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu: *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau *user* terhadap kualitas dari *website* tersebut.

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah usability, information quality, interaction quality, dan user satisfaction. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan uraian permasalahan yang terdapat diatas, maka dilakukan penelitian mengenai “Pengukuran Kualitas *Website* Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut

1. Bagaimana melakukan analisis terhadap kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) kualitas interaksi layanan (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
2. Bagaimana mengetahui pengaruh *website* IkesT MP (Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah) terhadap kepuasan pengguna secara parsial ?
3. Bagaimana mengetahui pengaruh *website* IkesT MP (Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah) terhadap kepuasan pengguna secara simultan

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneli mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Belum dilakukan penelitian tentang tingkat kualitas layanan *website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah (IkesT MP) menggunakan metode *Webqual 4.0*
2. Konten informasi dan tampilan pada *website* yang disajikan Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah (IkesT MP) masih kurang baik sehingga kebutuhan pengguna terhadap informasi belum terpenuhi

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang yang diambil dari mahasiswa akhir tahun akademik 2020 S1 Ilmu Keperawatan sebanyak 589.
2. Variabel yang digunakan terdiri dari tiga variabel yaitu: *usability quality*, *information quality*, *service interaction*. Dan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna *Website* Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengukuran kualitas *Website* melalui analisis menggunakan metode *Webqual 4.0* berdasarkan tiga variabel yaitu: *usability quality, information quality, service interaction*.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Pada hasil penelitian ini, akan memberikan manfaat, yaitu:

1. Diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah perbaikan pada *Website* IkesT MP (Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah) dalam hal kinerja dan kualitas sistem pada masa yang akan datang.
2. Dengan adanya analisis penelitian ini dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *Website* IkesT MP.
3. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam membangun *website* yang baik.
4. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan dapat menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada IkesT MP (Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah) yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani 13 Ulu, Kec. Seberang Ulu II Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.6.2 Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami (Nia, 2015).

Metode penelitian kualitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data berupa narasi yang bersumber dari aktivitas wawancara, pengamatan, pengalihan dokumen. Untuk dapat menjabarkan dengan baik tentang pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan temuan dalam suatu proposal dan/atau laporan penelitian diperlukan pemahaman yang baik tentang masing-masing konsep tersebut.

Menurut (Hidayat and Sedarmayanti, 2002) metodologi penelitian adalah pembahasan mengenai konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kekurangan, yang dalam karya ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan. Pengertian metodologi adalah "pengkajian terhadap langkah- langkah dalam menggunakan sebuah metode". Sedangkan pengertian metode penelitian adalah mengemukakan secara teknis tentang metode-metode yang digunakan dalam

penelitiannya. Metodologi adalah metode ilmiah yaitu langkah-langkah yang sistematis untuk memperoleh ilmu, sedangkan metode adalah prosedur atau cara mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah sistematis tersebut.

Sedangkan menurut (Sugiyono, 2018) bahwa “penelitian empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan”. Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan penelitian studi empiris. Dimana pengertian penelitian deskriptif menurut (Sugiyono, 2018) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Jadi, penelitian dengan metode deskriptif merupakan penelitian yang akan mendeskripsikan atau menguraikan permasalahan yang berkaitan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada Penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis memasukan latar belakang, perumusan masalah, Identifikasi masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian yang meliputi lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, Populasi dan Sampel, Hipotesis dan sistematika penulis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini penulis memasukkan isi dari tinjauan umum yang meliputi pada *Website* Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Palembang, sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, serta tugas dan tanggung jawab. Serta memasukkan teori-teori yang penulis pakai pada Landasan Teori dalam skripsi ini tentu saja yang berkaitan dengan judul yang penulis paparkan. Meliputi pengertian Analisis, Data, *Website*, *Metode Webqual4.0*, Kepuasan pengguna, SPSS 22 (*Statistical Package For the Social Scienses*), penelitian sebelumnya dan kerangka penelitian.

BAB III ANALIS DATA

Pada Bab ini penulis menganalisis dengan tahapan-tahapan analisa terhadap *Website* pada Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Palembang, meliputi model penelitian, variabel penelitian, teknik analisis data terdiri dari analisis deskriptif dan analisis kuantitatif, Uji Hipotesis.

BABIV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis akan membahas hasil dari analisa yang dituangkan dalam bentuk output SPSS 22, Meliputi Identitas Responden terdiri dari jenis kelamin,

status dan jurusan, output, Uji Hipotesis terdiri dari Uji F kemudian hasil Output SPSS dirangkum dalam pembahasan.

BABV PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang beberapa kesimpulan dari permasalahan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan pengembangan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.

