

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat cepat memberikan perubahan yang signifikan diberbagai bidang kehidupan. Berkembangnya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, *website* dan sistem informasi berbasis *web* atau *online*. Karena itu, perguruan tinggi di indonesia memiliki website sebagai bentuk layanan atau jasa yang diberikan kepada calon mahasiswa baru sehingga calon mahasiswa bisa mencari informasi dengan mudah seperti informasi pendaftaran mahasiswa baru.

Universitas Bina Darma Palembang (UBD) merupakan Perguruan tinggi yang mengikuti perkembangan teknologi informasi dan didukung dengan berdirinya Fakultas Ilmu Komputer sehingga mampu dan siap bersaing dengan perguruan tinggi dalam hal pemberian layanan kepada mahasiswa melalui media internet yaitu *website*. Untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir maka digunakan metode WebQual 4.0. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan. WebQual 4.0 ini adalah sebuah metode yang mengukur kualitas suatu *website*[Al Baiti2017].

*Website* pendaftaran mahasiswa baru yang ada di UBD masih tahap pengembangan sehingga *website* pendaftaran *online* masih terdapat beberapa permasalahan seperti formulir data diri yang kurang lengkap dan desain yang kurang menarik. Menyebabkan kurangnya daya tarik dan minat calon mahasiswa baru yang akan mendaftar secara *online*.

WebQual 4.0 yang disusun berdasarkan tiga area (dimensi) kualitas yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Melalui penelitian ini ingin diketahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dengan cara menganalisis gap antara kinerja (persepsi) dan kepentingan (harapan) pengguna terhadap

kualitas *website* perguruan tinggi. Hasil pengukuran tersebut dapat berguna untuk meningkatkan layanan berbasis *website* bagi pengguna diperguruan tinggi[Al Baiti2017].

Memperhatikan permasalahan yang di hadapai oleh UBD maka perlu dilakukan analisis terhadap kualitas layanan Pendaftaran Mahasiswa Baru untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut. Dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang merupakan teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, maka akan diketahui seberapa tingkat kekurangan *website* pendaftaran mahasiswa baru yang ada di Universitas Bina Darma Palembang, Sehingga bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam memperbaiki kekurangan pada layanan *website* Pendaftaran Mahasiswa Baru pada Universitas Bina Darma Palembang.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan *website* Pendaftaran Mahasiswa Baru Universitas Bina Darma Palembang menggunakan WebQual 4.0.

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun ruang lingkup dan batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas layanan *Website* Pendaftaran Mahasiswa Baru pada Universitas Bina Darma Palembang menggunakan WebQual 4.0.
2. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah siswa/siswi SMA dan SMK Xaverius 01 Belitang dan mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang angkatan 2018-2019 .
3. Penelitian yang dilakukan responden dibagi menjadi dua perspektif penilaian, yaitu penilaian berdasarkan persepsi aktual dan harapan/tingkat kepentingan.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

- a. Dapat mengetahui kualitas layanan *website* Pendaftaran Mahasiswa Baru yang di miliki Universitas Bina Darma Palembang.
- b. Untuk mengetahui persentase atau distribusi frekuensi *Usability, Information Quality, Interaction Quality* dan Kepuasan Pengguna.
- c. Untuk melihat hubungan antara variabel *Usability, Information Quality, Interaction Quality*, apakah berpengaruh hubungannya dengan Kepuasan Pengguna .

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

- a. Bagi Universitas Bina Darma Palembang  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada UBD Palembang berupa rekomendasi peningkatan kualitas layanan *website* Pendaftaran Mahasiswa Baru yang dapat digunakan sebagai salah satu pendukung keputusan dalam meningkatkan kualitas *website* sistem informasi akademik UBD Palembang.
- b. Bagi Pengembang Aplikasi  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem pendaftaran mahasiswa baru meliputi desain, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi yang dimiliki oleh Universitas Bina Darma Palembang.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Waktu dan Tempat**

Waktu Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2019 sampai Mei 2019. Tempat Penelitian ini dilakukan di Universitas Bina Darma

Palembang pada *website* pendaftaran mahasiswa baru yang berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani No 3, 9/10 Ulu, Sebrang Ulu I Palembang.

### **1.5.2 Metode Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif 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 dialami [Monalisa2016].

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah siswa/siswi SMA dan SMK Xaverius 01 Belitang dan Mahasiswa Baru Universitas Bina Darma Palembang, yang berjumlah 80 orang. Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipergunakan sebagian dari sumber data. Didalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Simple Random Sampling. Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Populasi yang diambil sebanyak 80 orang. Pengambilan sampel diambil di SMA dan SMK Xaverius 01 Belitang sebanyak 40 siswa dan Mahasiswa Baru Universitas Bina Darma Palembang sebanyak 40 mahasiswa, yang berjumlah keseluruhan 80 orang.

### **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam pelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian [Oktaviani2015].

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan rumus Slovin. Berikut perhitungan jumlah sampel yang kemudian akan menjadi responden untuk penelitian ini, berdasarkan total jumlah populasi yang ada di

Universitas Bina Darma Palembang dan SMA, SMK Xaverius 01 Belitang [Napitupulu2016].

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \quad (1)$$

Keterangan:

$n$  : Jumlah Sampel  $1539+519=2058$

$N$  : Jumlah Populasi 2058

$\alpha$  : Persen Kelonggaran Ketidak Telitian (*error tolenrance*) 10%

Berdasarkan rumus Slovin diperoleh jumlah minimal sampel dengan 10% Kelonggaran Ketidak Telitian (*error tolenrance*), maka jumlah sampel yang digunakan adalah

$$n = N/(1+(N \times \alpha^2))$$

$$n = 2058/(1+(2058 \times 0,1^2))$$

$$n = 2058/(1+(2058 \times 0,01))$$

$$n = 2058/(1+24,74)$$

$$n = 2058 / 25,74$$

$$n = 79,953 = 80$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 responden yakni 40 mahasiswa/i UBD dan 40 siswa/i SMA dan SMK Xaverius 01 Belitang

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

Kuesioner (Angket) dan Observasi. Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung keobjek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam penelitian ini objek yang diobsevasi adalah *website* Pendaftaran Mahasiswa Baru di Universitas Bina Darma Palembang.

#### 1.5.4 Tahapan Analisis Penelitian

Dibawah ini merupakan diagram alur penelitian dimulai dari identitas masalah apa saja yang terdapat pada *website* Pendaftaran Mahasiswa Baru pada Universitas Bina Darma Palembang. Dilanjutkan dengan studi literatur dengan membaca penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini. Kemudian menentukan metode penelitian ini. Kemudian menentukan metode penelitian yang digunakan. Setelah itu pengumpulan data dan mengolah data sesuai dengan metode yang telah tentukan. Kemudian pembahasan dan kesimpulan.

1. Pengumpulan data

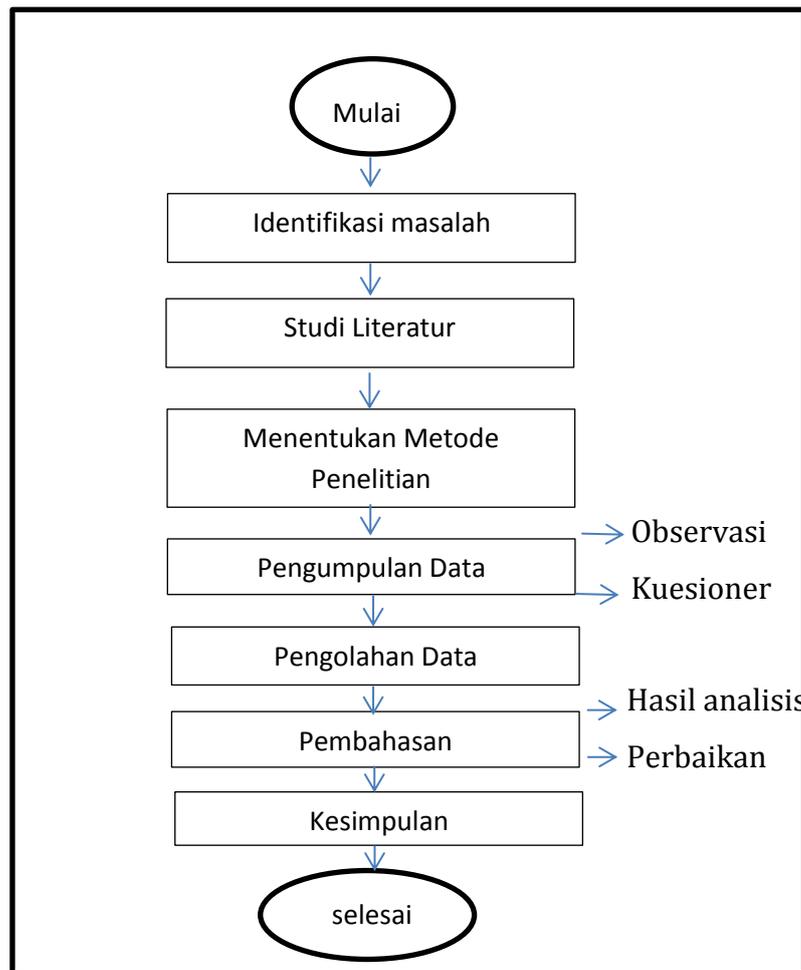
Observasi langsung ke kantor Sistem Dan Teknologi Informasi yang ada pada Universitas Bina Darma Palembang serta penyebaran kuesioner secara langsung dan melalui *google forms* atau *online* kepada mahasiswa baru Universitas Bina Darma Palembang dan SMA Dan SMK Xaverius 01 Palembang.

2. Studi Literatur

Jurnal-jurnal internasional maupun nasional yang mengangkat permasalahan tentang evaluasi *website*.

3. Menentukan Metode Penelitian

Menggunakan Deskriptif Kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan Simple Random Sampling.



**Gambar 1.1.** Diagram Alur Penelitian[Al Baiti2017]

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan pembahasan akan terbagi menjadi lima bab, yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini peneliti menguraikan teori yang terkait dengan pembahasan mengenai analisis kualitas layanan *website* Pendaftaran Mahasiswa Baru. meliputi definisi analisis, kualitas layanan, *website*, Pendaftaran Mahasiswa Baru, webqual 4.0.

### **BAB III ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini menguraikan metode proses pelaksanaan penelitian, mencakup penjelasan-penjelasan tentang prosedur, populasi dan sample penelitian. Pengumpulan dan pemrosesan data, serta analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penerapan metode WebQual 4.0 untuk menganalisis kualitas layanan *website* Pendaftaran Mahasiswa Baru Universitas Bina Darma Palembang.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.