

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat mempengaruhi dunia kerja pada saat ini. Dimana penggunaan komputer sangat berperan penting untuk mempermudah dan menyelesaikan suatu pekerjaan. Hal ini telah banyak melahirkan produk seperti aplikasi, *website*, dan sistem informasi berbasis *web* dan *online*. Tidak terkecuali di bidang pendidikan yang dimulai dari SMP, SMA, ataupun perguruan tinggi yang sudah memanfaatkan fasilitas teknologi informasi dimana khususnya pada bidang pendidikan, maka dari itulah perguruan tinggi di Indonesia memiliki *website* sebagai bentuk layanan atau jasa yang diberikan kepada mahasiswa, dosen, dan karyawan sehingga memudahkan mereka dalam mencari pengumuman kuliah, pendaftaran mahasiswa baru, pembayaran spp, jadwal ujian ataupun melihat nilai.

Universitas Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di naungan Pesyarikatan Muhammadiyah yang berdiri pada 15 Juli 1979. Berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 13, Sebrang Ulu I Kota Palembang. Universitas Muhammadiyah Palembang memiliki 7 fakultas yaitu fakultas agama islam, fakultas ekonomi dan bisnis, fakultas hukum, fakultas kedokteran, fakultas keguruan dan pendidikan, fakultas teknik, fakultas pertanian.

Pada saat ini Universitas Muhammadiyah Palembang telah menggunakan *website* <http://www.um-palembang.ac.id/> yang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi tentang akademik yang dibutuhkan oleh mahasiswa, dosen dan karyawan. Tujuan pembuatan website ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan diikuti dengan pemanfaatan teknologi informasi. Sesuai dengan perkembangannya saat ini, website menyediakan berbagai fitur layanan

yang bertujuan dapat meningkatkan pelayanan serta kepuasan mahasiswa, dosen, dan karyawan diantaranya yaitu pada menu mahasiswa menyediakan informasi tentang e-learning, e-library, e-journal, webmail, portal mahasiswa, akademik, pendaftaran.

Untuk mendukung kelancaran proses pelayanan website tersebut, maka pihak Manajemen harus menjaga kinerja dengan memberikan jaminan kepuasan bagi mahasiswa dan dosen dengan berasumsikan aspek sistem yang sudah stabil. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu pihak universitas belum mengetahui sejauh mana pengguna merasa puas dalam penggunaan website karena setelah layanan website diimplementasikan belum pernah dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan dari para mahasiswa dan dosen sebagai pengguna sistem dalam memenuhi kebutuhan website pada Universitas Muhammadiyah Palembang, berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola website. Untuk itu, dalam tulisan ini akan dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan website dalam memberikan kepuasan pengguna.

Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan website adalah metode Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari metode Servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. (Zethaml et al. 1990). Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Webqual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada empat area (dimensi) Kualitas Penggunaan (Usability Quality) dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan website yang digunakan. Kualitas Informasi (Information Quality) dibuat untuk mengukur kualitas informasi yang ditampilkan di website. Kualitas Interaksi (Interaction Quality) dibuat untuk mengukur tingkat kualitas internet antara pengguna dengan website dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati. Kepuasan Pengguna

(User Satisfaction) dibuat untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan website (Barnes, 2002).

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WEBSITE UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana menganalisis layanan website Universitas Muhammadiyah Palembang terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual.

1.3. Batasan Masalah

Untuk membatasi permasalahan agar tidak keluar dari topik yang dibahas maka penelitian yang dilakukan sebatas pada :

1. Pengguna website Universitas Muhammadiyah Palembang yaitu mahasiswa, dosen, dan karyawan yang rutin menggunakan website tersebut.
2. Hanya website saja tidak termasuk aplikasi lain yang terdapat di dalam website Universitas Muhammadiyah Palembang.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan website Universitas Muhammadiyah Palembang

memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna diukur melalui dimensi Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Dari hasil analisis kualitas layanan website Universitas Muhammadiyah Palembang, maka hasil penelitian ini yaitu :

1. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah perbaikan pada website dalam hal kinerja dan kualitas layanan website pada masa sekarang dan masa yang akan datang.
2. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan website dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna.

1.5. Metodologi Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam pengembangan sistem adalah metodologi *Webqual*. Dengan menggunakan metodologi *webqual* penulis dapat menggambarkan serta mengevaluasi faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di website Universitas Muhammadiyah Palembang. Pada penelitian ini juga menggunakan metode pengumpulan data yaitu observasi dan kuisisioner.

1.5.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2018 sampai April 2019. Lokasi penelitian dilakukan pada Universitas Muhammadiyah Palembang yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 13, Sebrang Ulu I Kota Palembang dengan objek penelitian sebuah website yang beralamat <http://www.um-palembang.ac.id/>

1.5.2. Alat dan Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini alat dan bahan yang digunakan adalah sebagai berikut :

1.5.2.1 Alat

Adalah semua instrumen yang digunakan penulis untuk bisa mengumpulkan data selama proses penelitian, seperti berikut :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

- a. Laptop Asus X453M
- b. RAM 3 GB
- c. Flash Disk 16 GB
- d. Mouse

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a. Sistem Operasi Windows 10
- b. Ms-Word 2007 penulisan proposal skripsi
- c. Web browser google chrome dan mozilla firefox
- d. Program pengelolah data SPSS 20 (Statistical Product and Service Solution.

1.5.2.2 Bahan

Dalam melakukan penelitian ini bahan yang digunakan yaitu sebagai berikut :

- a. Jurnal
- b. Buku
- c. Angket (kuisisioner) yang disebar ke pengguna website Universitas Muhammadiyah Palembang

1.5.3. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

“Observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar”(Sutrisno Hadi, 1986).

b. Kuisisioner

“Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dimana kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur serta apa yang bisa diharapkan dari responden”(Sugiyono, 2013).

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan tinjauan umum seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Penerapan Metode Webqual dalam menganalisis website pada Universitas Muhammadiyah Palembang.

BAB V PENUTUP

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