

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman yang canggih dan modern ini, perkembangan teknologi sudah merambat ke semua aspek kehidupan terutama bidang pendidikan. Salah satu perkembangan dalam bidang teknologi diantaranya belajar secara *online* menggunakan sebuah *website* yang terhubung ke dalam internet. *Website* atau situs web adalah sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, suara dan lain-lain yang tersimpan dalam sebuah *server* yang disajikan dalam bentuk hiperteks (Simarmata, 2010). Situs web juga memiliki peran penting dalam sebuah organisasi karena dapat memberikan keuntungan seperti dapat menyediakan layanan *online* bagi pengunjungnya seperti yang peneliti sampaikan sebelumnya perkembangan teknologi telah merambat ke bidang pendidikan dari pernyataan diatas dan telah diterapkan atau dimanfaatkan oleh perguruan tinggi.

Pengertian perguruan tinggi menurut Peraturan Pemerintah No. 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah, perguruan tinggi sendiri merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Di Indonesia sendiri yang dapat dikatakan sebagai perguruan tinggi dapat berbentuk akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut ataupun universitas. Perguruan tinggi di negara berkembang, seperti

Indonesia, memiliki visi dan misi yang selalu berkembang dan memiliki keunggulan kompetitif, peran teknologi informasi untuk mencapai visi dan misi tersebut sangat signifikan. Salah satunya adalah dengan adanya pemanfaatan situs web oleh perguruan tinggi digunakan untuk meningkatkan mutu pendidikan dan layanan (Napitupulu, 2016). Perguruan tinggi menggunakan situs web untuk mempermudah dalam penyediaan informasi. Tak hanya sebagai media informasi, situs web perguruan tinggi juga menyediakan layanan yang memberikan kemudahan bagi anggota sivitas akademika. Salah satu kemudahan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan pelayanan adalah dengan hadirnya *online learning* untuk para akademisi (Napitupulu, 2016). Salah satu jenis situs web yang ada di perguruan tinggi adalah situs web akademik. Situs web akademik merupakan sistem informasi akademik yang berbasis situs web, dimana penggunaannya ditujukan untuk memberikan layanan informasi berupa data yang berkaitan dengan akademik. Pengertian situs web akademik adalah sistem yang secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan perguruan tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan (Kurniadi, 2014). Peranan situs web suatu universitas tidak hanya terbatas sebagai media informasi saja, namun juga merupakan salah satu barometer yang bisa dipakai untuk mengukur kualitas perguruan tinggi tersebut.

Situs web yang bagus ialah web yang fokus utamanya adalah isi dari situs web tersebut, dimana hal itu merupakan faktor utama yang menyebabkan para penggunanya kembali mengunjungi sebuah situs web (Rosen & Purinton, 2004).

Kualitas *website* merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam sebuah institusi, hal ini dikarenakan situs web sebuah institusi merupakan gambaran dari institusi tersebut di dunia maya (Napitupulu, 2016). Kualitas situs web mempunyai tiga komponen tolak ukur yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) yang ketiga komponen tersebut merupakan bagian dari komponen yang ada pada metode WebQual (Barnes & Vidgen, 2002). Dalam pengembangannya metode WebQual berdasarkan pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*”. Metode WebQual telah mengalami beberapa kali perkembangan, hingga saat ini telah mencapai versi 4.0 (Barnes & Vidgen, 2002). Metode ini sudah banyak digunakan oleh peneliti untuk mengetahui kualitas layanan sebuah *website*. Selain itu mengapa WebQual lebih dipilih dikarenakan WebQual memang lebih fokus pada kualitas situs web. Untuk mengidentifikasi secara lebih spesifik indikator-indikator yang sudah maupun belum memenuhi harapan para penggunanya digunakan teknik analisis Importance-Performance Analysis (IPA) yang akan mengidentifikasi faktor-faktor ataupun atribut penting oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan para penggunanya dilihat berdasarkan persepsi dan harapan pengguna terhadap *website* tersebut.

Universitas Pelita Harapan (UPH) sebagai perguruan tinggi yang memiliki tata kelola yang baik, berupa untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa maupun calon mahasiswa Universitas Pelita Harapan dalam layanan informasi melalui internet dalam bentuk pengadaan situs <https://medan.uph.edu>. Dimana ada tersedia informasi tentang proses pembelajaran di UPH, lingkungan di UPH, serta ada juga

bantuan untuk pengguna yang ingin mendaftarkan diri ke Universitas Pelita Harapan secara *online*.

Penelitian mengenai analisis kualitas web Universitas Pelita Harapan masih belum pernah dilakukan. Penelitian ini mencoba untuk melakukan analisis terhadap situs web Universitas Pelita Harapan dengan tujuan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap situs web Universitas Pelita Harapan, serta melakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan serta memperbaiki kualitas yang masih kurang. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas situs web perguruan tinggi dengan judul **“Analisis Kualitas Website Akademik Universitas Pelita Harapan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana agar kualitas situs web Universitas Pelita Harapan bisa sesuai dengan harapan pengguna?
2. Bagaimana menerapkan pendekatan Webqual 4.0 dan IPA terhadap analisis kualitas situs web Universitas Pelita Harapan?
3. Apa indikator-indikator yang perlu diperbaiki dan dipertahankan?

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden Penelitian adalah masyarakat Medan sebagai populasi dan sampel yang ditentukan adalah mahasiswa UPH Medan dan pengunjung situs web diluar UPH Medan dengan rasio 50:50.
2. Metode penentuan sampel adalah dengan jenis *Non-Probability Sampling* dengan teknik *Quota Sampling*.
3. Variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah aspek *usability*, *information quality* dan *service interaction* dari situs web UPH Medan.
4. Analisis data menggunakan metode WebQual dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dengan metode WebQual 4.0 dan IPA agar bisa mengetahui kesesuaian kualitas situs web akademik Universitas Pelita Harapan dengan harapan pengunjung situs web, serta bisa mengetahui apa yang harus diperbaiki dan apa yang harus dipertahankan dari kualitas situs web UPH Medan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas situs web Universitas Pelita Harapan.
2. Diharapkan bisa menjadi arsip dokumen yang bisa digunakan menjadi landasan yang untuk penelitian selanjutnya.
3. Sebagai bahan acuan bagi Universitas Pelita Harapan untuk meningkatkan kualitas situs web.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan skripsi ini terdiri dari urutan penulisan skripsi dari bab I hingga bab V.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pertama dari karya tulis penelitian yang berisi dasar dirancangnya penelitian ini dan alasan mengapa penelitian dilakukan. Bab ini mencakup latar belakang, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan bagian laporan penelitian yang mengupkapkan pemikiran atau teori-teori yang melandasi penelitan yang dilakukan. Landasan teori pada penelitian ini berisi tentang pembahasan pengertian Kualitas, *Website*, *WebQual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*. Selain itu juga dibahas tentang penelitian terdahulu yang serupa, serta profil perusahaan dari Universitas Pelita Harapan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan bagaimana permasalahan yang menjadi dasar kajian akan diselesaikan, dalam penelitian ini akan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dengan metode WebQual dan IPA sebagai metode utama. Populasi dari penelitian ini adalah penduduk kota Medan dimana sampel yang diambil adalah mahasiswa UPH dan juga pengunjung situs web yang diluar dari UPH.

#### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI**

Bab ini membahas hasil analisis dan hasil pengolahan data yang didapatkan dari kuesioner. Setelah itu akan dilakukan pembahasan dari hasil yang didapatkan lalu akan merancang perbaikan sebagai rekomendasi.

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

Bab ini dijelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang disajikan dengan ringkas dan padat. Serta memuat saran yang diharapkan bisa memberi manfaat kepada pihak yang dituju.

### **1.7 Metodologi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis ada menggunakan metode untuk mengumpulkan data dan mengolah data, yaitu sebagai berikut:

#### **1.7.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan untuk dijawab oleh responden, biasanya secara tertulis. Kuesioner

digunakan ketika peneliti ingin mengetahui persepsi atau kebiasaan suatu populasi berdasarkan responden.

### **1.7.2 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah edit dan tabulasi.

Edit adalah kegiatan dimana data yang diterima dari kuesioner akan diperiksa dan diteliti kembali untuk mengetahui apakah data yang diterima sudah cukup dan lengkap, atau masih perlu pembetulan.

Tabulasi adalah kegiatan melakukan pengolahan data ke dalam bentuk tabel dengan menghitung frekuensi dari masing-masing kategori, baik secara manual maupun dengan bantuan komputer.

