

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern saat ini, pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi sudah sangat luas dalam menunjang kehidupan manusia baik itu pada instansi maupun institusi pendidikan tinggi. Salah satu penerapan teknologi pada institusi pendidikan yaitu teknologi website. Website sendiri merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasikan melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun (Kirana Asti, 2014). Saat ini hampir semua institusi pendidikan tinggi baik swasta maupun negeri menggunakan website sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada mahasiswa, dosen dan masyarakat umum.

Dalam dunia pendidikan, penyampaian informasi atau berita harus di sampaikan dengan cepat mengingat segala informasi saat ini dapat di peroleh dari mana saja. Pergerakan informasi yang cepat mengharuskan setiap instansi dalam semua bidang yang membutuhkan informasi atau berita yang terkini harus mempunyai fasilitas pendukung untuk mengatasi hal tersebut. Internet merupakan salah satu protokol yang sangat tepat untuk mewujudkan arus informasi yang cepat. Teknologi *website* merupakan salah satu media yang paling mudah untuk diambil informasinya dengan memanfaatkan teknologi jaringan internet baik menggunakan perangkat komputer ataupun perangkat bergerak (*mobile*). (Husaini dkk, 2017

Lembaga pendidikan selalu dituntut untuk memberikan informasi kepada seluruh masyarakat, baik itu mahasiswa maupun masyarakat umum dalam penyampaian informasi. Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Jawa Timur adalah salah satu perguruan tinggi yang menggunakan website sebagai sarana penyampaian informasi bagi mahasiswa, baik itu mahasiswa UPN itu sendiri maupun dari perguruan tinggi lain, calon mahasiswa dan juga masyarakat umum untuk mengetahui lebih dalam tentang UPN “Veteran” Jawa Timur dan juga informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik yang ada dalam ruang lingkup kampus. Website UPN “Veteran” Jawa Timur pertama kali dibuat pada tahun 2013 dan saat ini sudah mengalami pembaruan website pada tahun 2018. Namun selama ini belum pernah dilakukan pengukuran mengenai kualitas layanan dari website UPN “Veteran” Jawa Timur terhadap kepuasan pengguna atau pengunjung website tersebut baik itu pada faktor kualitas penggunaan, faktor kualitas interaksi dan faktor kualitas informasi sebagai umpan balik ke pihak pengelola website. Jadi kita tidak tahu kualitas website yang baru dilakukan pembaruan tersebut terhadap kepuasan pengunjung.

Maka dari itu penulis melakukan penelitian tugas akhir terkait dengan pengukuran kualitas website UPN “Veteran” Jawa Timur pada faktor kualitas penggunaan, kualitas interaksi, serta kualitas informasi terhadap pengunjung dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dikarenakan *WebQual* dapat digunakan untuk pengukuran kualitas dalam mengetahui pengaruh kualitas penggunaan, pengaruh kualitas interaksi, serta pengaruh kualitas informasi

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang terdapat pada latar belakang, dapat dirumuskan permasalahannya adalah :

- a. Bagaimana melakukan Pengukuran Kualitas Website UPN “Veteran” Jawa Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengunjung?
- b. Bagaimana hasil dari pengukuran kualitas website UPN “Veteran” Jawa Timur dari faktor kualitas penggunaan, kualitas interaksi dan kualitas informasi menggunakan metode Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengunjung ?
- c. Bagaimana rekomendasi untuk pengelola website dari hasil pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengunjung untuk pengembangan website UPN “Veteran” Jawa Timur di masa yang akan datang ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan pengukuran kualitas website UPN “Veteran” Jawa Timur menggunakan metode Webqual 4.0 ditentukan batasan masalah sebagai berikut:

- a. Pengukuran kualitas website di lakukan pada website UPN “Veteran” Jawa Timur
- b. Data yang digunakan dalam pengukuran kualitas website dengan metode Webqual 4.0 adalah data yang diperoleh dari hasil kuisiner
- c. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0
- d. Ruang lingkup UPN “Veteran” Jawa Timur dan Masyarakat di wilayah Surabaya
- e. Skala penilaian kuisiner menggunakan Skala Likert
- f. Rekomendasi kualitas website UPN “Veteran” Jawa Timur

1.4 Tujuan Masalah

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk mengukur kualitas website UPN “Veteran” Jawa Timur terhadap kepuasan pengunjung dengan menggunakan metode Webqual 4.0
- b. Mengetahui persentase terendah pada setiap bagian website sebagai pengembangan website UPN “Veteran” Jawa Timur di masa yang akan datang.

1.5 Manfaat

Manfaat dari tugas akhir ini adalah:

- a. Bagi UPN “VETERAN” Jawa Timur, dengan dilakukannya pengukuran ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada UPN “Veteran” Jawa Timur berupa rekomendasi dalam peningkatan kualitas Website UPN “Veteran” Jawa Timur dalam pengembangan website selanjutnya.
- b. Bagi peneliti, dari seluruh proses penelitian ini penulis dapat menerapkan dan mempelajari tentang metode Webqual 4.0
- c. Bagi pembaca, dapat memahami dan mempelajari bagaimana melakukan pengukuran kualitas website dengan metode Webqual 4.0 dan juga sebagai dasar pengembangan dan peningkatan kualitas website