

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Website menjadi salah satu aspek yang terpenting dalam menyediakan informasi secara aktual dan lengkap dalam berbagai bidang kehidupan yang dapat diakses tanpa adanya batasan (Pamungkas, dkk, 2019). Hal tersebut yang menjadikan *website* sebagai media yang dapat dikembangkan baik secara pribadi, organisasi ataupun pihak lain guna pemenuhan kebutuhan informasi, salah satunya pada lingkungan pendidikan tinggi. Dalam dunia pendidikan tinggi, fungsi *website* tidak sekadar menjadi media informasi saja, namun lebih lanjut *website* dapat menyediakan layanan akademik yang dapat diakses secara *online* dengan harapan mampu memberikan kemudahan bagi seluruh civitas akademika (Hariadi, dkk, 2019). Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya (FH-UHT) telah memanfaatkan *website* untuk menyediakan informasi *profile* bagi calon mahasiswa, mahasiswa FH-UHT, maupun masyarakat umum. *Website profile* FH-UHT menyediakan informasi berupa profil program studi, kegiatan akademik dan non akademik mahasiswa, serta fasilitas penunjang kegiatan akademik yang ada di FH-UHT. Selain *website profile*, FH-UHT juga menyediakan aplikasi android yang dapat diunduh di *Google Play Store* untuk mengintegrasikan berita yang ada di *website* dengan aplikasi agar lebih mudah diakses oleh mahasiswa.

Pengembangan *website profile* FH-UHT terus dilakukan seperti mendesain tampilan *website* dengan menarik serta mempercepat waktu akses *website*. Akan

tetapi, *website profile* FH-UHT belum diketahui kualitas *website* berdasarkan kepuasan penggunaannya, sehingga dengan dilakukannya penelitian ini dapat diketahui kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa, dosen, dan karyawan FH-UHT terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan *website profile* FH-UHT. Dengan demikian, dapat ditentukan besarnya *gap* atau kesenjangan yang ada sehingga dapat mempertahankan yang telah berkualitas baik serta meningkatkan yang masih kurang (perlu dibenahi) sesuai yang diinginkan (Dafid, 2018).

Untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap *website profile* FH-UHT, penelitian ini menerapkan Metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *WebQual* merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas *website* yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari Metode *servqual*. Metode *WebQual* memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan dengan Metode *Quality Function Development (QFD)*. Metode *WebQual* mulai dikembangkan pada tahun 1998 dan telah mengalami beberapa perkembangan pada susunan dimensi-dimensinya. Berdasarkan pada penelitian *Barnes* dan *Vigen* (2003), pengukuran kualitas *website* yang dikelola oleh OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*) menggunakan Metode *WebQual 4.0*, yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Al-Baiti, dkk, 2017). Kemudian Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali dikenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1997 sebagai sebuah teknik analisis deskriptif (Al-Baiti, dkk, 2017). Metode IPA diikutsertakan dalam penelitian ini karena metode ini

mendukung dalam pengolahan data. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan gabungan dari pengukuran faktor tingkat *importance* dan *performance* dalam grafik dua dimensi yang memudahkan dalam menyampaikan data dan usulan praktis untuk *website*, kemudian dianalisa menggunakan *Importance-Performance Analysis Matrix*, dimana sumbu X mewakili *importance* dan sumbu Y mewakili *performance* (Apriliani, dkk, 2020). Metode IPA telah mengalami perkembangan seiring berkembangnya pengetahuan dan teknologi. Metode IPA awalnya adalah metode yang hanya digunakan dalam bidang pemasaran. Namun, seiring berjalannya perkembangan teknologi dan informasi, metode IPA sudah digunakan pada bermacam-macam bidang diantaranya adalah bidang pemerintahan, sekolah sampai pariwisata.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan variabel kepuasan pengguna *website*. Hubungan antara Metode *WebQual 4.0* dan IPA dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa, dosen, dan karyawan FH-UHT terhadap kualitas *website profile* FH-UHT dengan mengidentifikasi aspek-aspek dari *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* yang dilihat dari diagram kuadran IPA, sehingga dapat diketahui aspek yang membutuhkan penyempurnaan kualitas berdasarkan persepsi (*actual-performance*) dan harapan (*ideal-performance*) dari mahasiswa, dosen, dan karyawan FH-UHT.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut, yaitu:

1. Apakah dimensi *usability* berdasarkan *Importance and Performance* pada *website profile* FH-UHT telah memenuhi kepuasan pengguna *website profile* FH-UHT?
2. Apakah dimensi *information quality* berdasarkan *Importance and Performance* pada *website profile* FH-UHT telah memenuhi kepuasan pengguna *website profile* FH-UHT?
3. Apakah dimensi *service interaction quality* berdasarkan *Importance and Performance* pada *website profile* FH-UHT telah memenuhi kepuasan pengguna *website profile* FH-UHT?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan ini tidak melebar maka perlu adanya pembatasan masalah sebagai berikut yaitu:

1. Penelitian dilakukan di Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya (FH-UHT).
2. Data yang digunakan untuk analisis dengan Metode *WebQual* 4.0 dan Metode IPA adalah data yang diperoleh dari hasil kuesioner dari mahasiswa, dosen, dan karyawan FH-UHT.
3. Metode yang digunakan mengacu pada *WebQual* 4.0 dan IPA.

4. Ruang lingkup mencakup FH-UHT, meliputi mahasiswa, dosen, dan karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk menganalisis dan membuktikan apakah dimensi *usability* pada *website profile* FH-UHT telah memenuhi kepuasan pengguna *website profile* FH-UHT.
2. Untuk menganalisis dan membuktikan apakah dimensi *information quality* pada *website profile* FH-UHT telah memenuhi kepuasan pengguna *website profile* FH-UHT.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan apakah dimensi *service interaction quality* pada *website profile* FH-UHT telah memenuhi kepuasan pengguna *website profile* FH-UHT.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah diharapkan hasil evaluasi *website profile* FH-UHT yang telah dilakukan dapat digunakan sebagai acuan atau bahan pertimbangan dalam proses pengembangan *website profile* FH-UHT selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah skripsi ini, maka penulis membaginya menjadi lima bab. Dibawah ini juga diuraikan penjelasan masing-masing bab dengan perincian sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menerangkan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat dan sistematika penulisan dalam penelitian yang akan dilakukan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan teori-teori penunjang yang digunakan untuk mendukung penelitian ini, antara lain penelitian terdahulu, definisi dan konsep *WebQual*, konsep IPA, instrument penelitian, serta konsep analisis sistem.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan yaitu mengenai tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini, serta penjelasan mengenai deskripsi *website*, penerapan Metode *WebQual* dan IPA pada penyusunan kuesioner dan teknik pengumpulan serta teknik pengolahan data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan pengolahan data-data yang telah didapat dari hasil kuesioner serta memberikan evaluasi terhadap *website* yang telah melalui tahap analisis.

5. BAB V KESIMPULAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini, yang berisi kesimpulan yang berhubungan dengan penulisan skripsi serta saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi perkembangan *website* pada masa mendatang