

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini manusia hidup berdampingan dengan teknologi. Terutama sejak COVID 19 muncul di Indonesia, semua aktivitas yang kita lakukan tidak jauh dengan keberadaan teknologi. Keberadaan teknologi informasi sangat berguna untuk memudahkan pekerjaan manusia. Suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan efisien dengan adanya teknologi informasi. Beberapa manfaat yang dapat diambil dari perkembangan teknologi adalah mempermudah pertukaran informasi dan teknologi dapat berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Dengan teknologi segala informasi dapat dengan mudah kita dapatkan. Sebagian besar aktivitas manusia yang tidak terlepas dari penggunaan teknologi itu bertujuan agar dapat dicapai penghematan waktu, biaya, dan sumber daya dalam pengambilan keputusan.

Teknologi menghasilkan output salah satunya adalah *website*. *Website* memiliki manfaat yaitu sebagai media informasi, promosi dan komunikasi dengan pelanggan di berbagai bidang, salah satunya bidang pendidikan. *Website* didalam lembaga pendidikan berfungsi sebagai layanan yang berisikan informasi dan dapat diakses siapapun, kapanpun dan dimanapun untuk memudahkan sistem pembelajaran. Salah satu *website* yang ada di lembaga pendidikan adalah *website* perpustakaan. Adanya *website* perpustakaan mempermudah sivitas akademika dalam menemukan dan mencari informasi yang efektif dan efisien melalui *website*

perpustakaan tanpa harus datang langsung ke perpustakaan.

Sebuah perpustakaan selayaknya dapat membangun serta mengembangkan website perpustakaan sebagai penunjang perkembangan dan kemudahan dalam menjangkau informasi yang tersedia di perpustakaan. Demikian pula dengan *Website* UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur. *Website* UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur memiliki beberapa fitur seperti Layanan (Pendaftaran Anggota, Jam Buka, Tata Tertib, *E-Resources*, Digital Repository, Survei Pengguna), Koleksi Buku, Galeri yang menunjukkan fasilitas perpustakaan, Prosedur (Pendaftaran, Peminjaman, Pengembalian) dan Panduan unggah tugas akhir. *Website* ini sudah dijadikan media oleh pihak kampus dalam menjalankan tujuan yang mencakup penggunaan teknologi informasi yang memiliki kemampuan untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat, pelaku bisnis maupun pihak lain.



Gambar 1.1 Website UPT Perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur

Website merupakan sebuah aplikasi yang secara umum wajib dikembangkan saat ini. *Website* yang baik adalah *website* yang memiliki informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas *website* itu sendiri meliputi layanan yang ditawarkan *website* seperti kegunaan *website*, kualitas informasi, kualitas

interaksi, dan lain-lain.

Penerapan layanan berbasis web perlu didukung adanya tingkat kualitas layanan yang baik kepada penggunanya. Selain kualitas produk, kualitas dari layanan yang disediakan juga merupakan hal yang penting untuk meyakinkan para pengguna agar tetap menggunakan layanan yang diberikan (Kesuma, 2014). Sebagai jaminan bahwa aplikasi yang disediakan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau pengunjung, perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi juga dilakukan untuk memastikan tidak adanya permasalahan yang ditemukan dalam *website*. Seperti halnya dalam *Website* UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur ini. Ditemukan beberapa gejala permasalahan yang terlihat seperti tidak adanya kolom *search box* di halaman *website*, sehingga agak menyulitkan pengguna untuk menelusuri informasi secara tepat dan cepat. Selanjutnya tidak adanya navigasi pada *website* dapat menyebabkan pengguna tersesat dan sulit menemukan halaman lain pada *website*. Masalah lain ditemukan pada halaman peraturan tata tertib yang tidak bisa diakses secara bebas dan menampilkan halaman *error*.

Kualitas dari *website* memang tidak dapat diabaikan begitu saja agar dapat memenuhi harapan penggunanya, sehingga perlu dilakukan pengukuran analisis kualitas *website*. Ada berbagai alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas *website*, salah satunya adalah Metode Webqual 4.0. Metode Webqual pertama kali dikembangkan oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen. Metode ini merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas *website* yang merupakan pengembangan dari metode ServQual, dimana metode ini dilakukan untuk menilai kualitas layanan *website* di bidang pekerjaan, pendidikan, perpustakaan, sistem informasi, *e-commerce*, dan transaksi online (Barnes & Vidgen, 2003).

Dalam penelitian ini, evaluasi *Website* UPT Perpustakaan UPN “Veteran”

Jawa Timur dilakukan menggunakan Metode Webqual 4.0. Alasan penggunaan Metode Webqual dikarenakan metode ini dapat membantu pengelola *website* menyesuaikan kualitas *website* sesuai persepsi pengguna *website* tersebut (Hapsari, & Priyadi, 2017). Webqual bertujuan untuk mengukur suatu kualitas dari *website* yang disusun dalam tiga dimensi kualitas, yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction*. *Usability* berkaitan dengan desain *website* misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut. *Information Quality* berkaitan dengan kualitas dari isi *website*, yaitu kesesuaian informasi untuk penggunaannya seperti format, tingkat akurasi dan juga relevansi. *Service Interaction* berkaitan dengan bentuk kepercayaan dan empati misalnya mengenai transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik atau pengelola *website* (Agnes Manik dkk, 2017).

Metode Webqual ini layak dijadikan alat untuk mengukur kualitas *website* karna berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan metode webqual. Penelitian pertama pada *Website* Universitas Tadulako. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat perbedaan (gap) antara persepsi aktual dan harapan ideal mahasiswa pada masing-masing dimensi kualitas *website*, dimana nilai persepsi lebih kecil dibandingkan dengan harapan mahasiswa. Gap paling kecil terletak pada dimensi kegunaan (*usability*) dengan tingkat kesesuaian sebesar 85% yang mengindikasikan bahwa layanan *website* Universitas Tadulako cukup berhasil pada kegunaan *website*. Gap paling besar terletak pada dimensi kualitas interaksi layanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 73,52% yang mengindikasikan bahwa layanan *website* belum memenuhi harapan ideal mahasiswa, terutama dari kualitas interaksi layanan *website*. Penelitian kedua yang dilakukan pada *Website* PT. Daw

memberikan hasil rata-rata dari nilai kesenjangan (GAP) adalah -0.734, dan hasil rata-rata dari nilai kesesuaian adalah 84.23%. Hasil dari analisis kuadran untuk prioritas utama adalah: *Website* daw tidak mempunyai desain yang menarik dan informasi yang ada pada *website* daw tidak akurat.

Menilai dimensi kualitas dari Webqual terhadap suatu *website* memerlukan pengukuran *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk mengukur dan menilai suatu tingkat kepuasan berdasarkan pada tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). Webqual dan IPA berkaitan karena IPA akan melakukan analisis dari kesenjangan (gap) dari semua atribut dalam Webqual 4.0 yang cara kerjanya adalah membandingkan kinerja dari apa yang dirasakan sekarang dan apa yang diharapkan (Marlivye M dkk, 2020). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000; Latu & Everett, 2000; Tjiptono, 2011). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). Berdasarkan paparan sebelumnya, peneliti ingin melakukan Analisis Pengaruh Kualitas *Website* UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan layanan *website* UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur dilihat dari kesesuaian antara persepsi dan tingkat kepentingan pengguna *website*.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang diangkat

dalam penelitian ini yaitu apa saja indikator kualitas *website* yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu meliputi:

1. Variabel-variabel yang digunakan adalah *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
2. Responden penelitian ini didasarkan oleh pengguna *website* perpustakaan yang didesain dan dapat diakses pada *mobile* ataupun *desktop* menggunakan *browser*.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mengetahui indikator-indikator kualitas *website* yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan ditinjau dari Metode Webqual.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui indikator-indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya oleh *Website* UPT Perpustakaan “UPN” Veteran Jawa Timur
2. Menjadi bahan masukan bagi UPN “Veteran” Jawa Timur dalam pengembangan *Website* UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Menjadi referensi bagi peneliti kedepan yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama

1.6. Relevansi SI

Menurut Davis (1991) Sistem Informasi adalah suatu sistem yang menerima input atau masukan data dan instruksi, mengolah data sesuai dengan instruksi dan

mengeluarkan hasilnya. Sedangkan Muhyuzir (2001) mengemukakan sistem informasi adalah data yang dikumpulkan, dikelompokkan dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi suatu informasi yang berharga bagi yang menerimanya. Suatu sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai satu kesatuan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol, sistem informasi juga membantu manajer dan pekerja dalam menganalisis masalah, memvisualisasikan subjek yang kompleks, dan membuat produk baru (Laudon & Laudon, 2014).

Interaksi yang sukses yang dilakukan oleh manajemen dengan sistem informasi dapat diukur dari segi kepuasan pengguna. Beberapa peneliti sistem informasi menyarankan kepuasan pengguna digunakan sebagai pengukuran keberhasilan untuk penelitian sistem informasi empiris seperti yang dilakukan oleh EinDor & Segev (1978) dan Hamilton & Chervany (1981).

Terdapat tiga pendekatan sistem informasi yaitu pendekatan teknis, perilaku, dan sistem sosioteknis. Pendekatan teknis menekankan pada model matematis berdasarkan studi sistem informasi, selain pengetahuan tentang fisik dan kemampuan sistem. Sedangkan pendekatan perilaku berkaitan dengan isu-isu pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi dalam jangka panjang. Pendekatan sosioteknis mencegah pendekatan dilakukan hanya semata-mata dari sisi pendekatan teknis atau sistem informasi.

Dalam penelitian ini termasuk ke dalam pendekatan sistem sosioteknis karena sistem informasi berbasis komputer juga berinteraksi dengan aspek-aspek yang bersifat non-teknis, yaitu aspek sosial. Masalah sosial dalam penggunaan

sistem informasi muncul sebagai hasil pemikiran manusia dalam kebudayaan yang dimiliki oleh manusia itu sendiri yang terwujud dari peranannya karena interaksi sosial dalam suatu ruang lingkup tertentu (Rudito & Famiola, 2013).

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam laporan penelitian skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi isi dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas beberapa teori dasar untuk menunjang penyelesaian penelitian ini, antara lain: *Website*, UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur, Metode Webqual 4.0, IPA (*Importance Performance Analysis*), Kualitas Layanan, Data Primer, Data Sekunder, Populasi dan Sampel, Teknik Sampling, Skala Likert dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam penelitian antara lain alur penelitian, studi literatur dan studi observasi, identifikasi masalah, menyusun model konseptual, menentukan populasi dan sampel, menyusun instrumen pertanyaan, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai analisis dan pengolahan data yang berhasil dikumpulkan sehingga dapat memperoleh hasil penelitian sebagai jawaban atas

tujuan penelitian

BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.