

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut (Sutabri, 2014) Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dan digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan serta merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, lebih lama penyimpanannya (Deni, 2012). Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu (Indrajit, 2011). Dengan demikian, teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi serta proses penyaluran informasi tersebut dalam batas batas ruang dan waktu sehingga nantinya dapat membantu meningkatkan kinerja seseorang

Sebuah *website* adalah salah satu bentuk teknologi informasi untuk mendapatkan informasi secara mudah dalam waktu singkat (Yulianto & Ismail, 2021). *Website* merupakan sebuah fasilitas yang menawarkan ruang bincang, email, maupun pesan instan dimana pengguna internet dapat menjelajahi *World Wide Web* dengan menggunakan *software browser* untuk mendapatkan berbagai macam informasi, hiburan maupun untuk kepentingan bisnis (Kresna & Oktaviani, 2023).

Tujuan dari adanya *website* adalah untuk menyampaikan konten kepada konsumen serta melengkapi proses transaksi. Semakin cepat dan dapat diandalkan dua tujuan tersebut, maka semakin efektif suatu *website* dari perspektif *e-commerce* (Kresna & Oktaviani, 2023).

Salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan teknologi *website* adalah Universitas Negeri Semarang. Universitas Negeri Semarang berusaha untuk terus menyediakan pelayanan terbaik khususnya kepada mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Pelayanan terbaik tersebut dilaksanakan dalam semua bidang, salah satunya pada bidang teknologi informasi dengan mengembangkan *website* resmi Universitas Negeri Semarang yang dapat diakses di <https://unnes.ac.id/beranda/>. Berikut adalah contoh tampilan *website* Universitas Negeri Semarang.



Gambar 1. 1 Website Universitas Negeri Semarang

Website Universitas Negeri Semarang merupakan layanan informasi berbasis web yang dibangun serta dikembangkan oleh pihak Universitas Negeri Semarang, *website* tersebut di dalamnya berisi informasi-informasi seputar Universitas Negeri Semarang, mulai dari informasi mengenai kegiatan dan perkembangan universitas secara umum, hingga informasi akademik. *Website* ini juga menyediakan beberapa pelayanan online (*online service*) yang dapat diakses

langsung oleh mahasiswa seperti *E-Learning*, *Digital Library*, *Tracer Study*, dan beberapa layanan online lainnya. 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. Lebih lanjut, kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting khususnya ketika institusi pendidikan tinggi berhadapan dengan para pengguna yang menuntut atau membutuhkan kesempurnaan dari layanan yang diberikan (Kesuma, 2020).

Sebagaimana yang diketahui mengenai seberapa penting fungsi *website* bagi Universitas Negeri Semarang maka harus dilakukan sebuah analisis kualitas *website* untuk mengetahui aspek atau variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebagai upaya untuk meningkatkan penilaian pengguna terhadap *website*. Akan tetapi hingga saat ini belum ada penelitian yang meneliti mengenai kualitas *website* Universitas Negeri Semarang dari segi kepuasan pengguna

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka perlu dilakukan kajian terhadap setiap variabel yang menjadi prioritas pengembangan dalam analisis kualitas *website* sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas *website* Universitas Negeri Semarang. Proses kajian dapat dilakukan melalui implementasi model *WebQual 4.0* dengan instrumen evaluasi yang berfokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas *website* (Yulianto & Ismail, 2021). Model *webqual* merupakan salah satu model pengukuran *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Sanjaya, 2012). Model *Webqual 4.0* digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan pengalaman *end user*, yang terdiri dari *usability* yang berarti kegunaan, *information quality* yang berarti kualitas informasi, dan terakhir adalah *service interaction*

quality atau kualitas interaksi layanan (Barnes & Vidgen, 2002b), dalam penelitian ini menambahkan satu variabel *dependen* yaitu *user satisfaction* atau kepuasan pengguna secara keseluruhan (Yulianto & Ismail, 2021). Pengukuran data dalam model *webqual* menggunakan instrumen penelitian dan kuesioner.

Pada penelitian ini ingin melakukan Analisis Kualitas *Website* Universitas Negeri Semarang Menggunakan Model *Webqual 4.0*. Penelitian ini berfokus pada proses menganalisa pengaruh, dan mengetahui signifikansi dari setiap variabel independen (kegunaan, kualitas informasi, dan layanan interaksi) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna). Intisari permasalahan yang akan dibuktikan dalam penelitian ini adalah pengaruh variabel independen secara parsial serta simultan terhadap variabel dependen, dan signifikansi yang bersesuaian antara variabel independent terhadap variabel dependen. Hasil dari penelitian dapat menjadi referensi dalam mengevaluasi pengembangan *website* Universitas Negeri Semarang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini terfokus pada proses analisis pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen pada *Website* Universitas Negeri Semarang

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu meliputi :

1. Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen berdasarkan *webqual 4.0*, yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *user satisfaction*.

2. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif S1 Universitas Negeri Semarang Angkatan 2023 yang menggunakan *website* Universitas Negeri Semarang.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikansi dari setiap variabel independen (*usability, information quality, service interaction quality*) terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) pada *website* Universitas Negeri Semarang dengan menggunakan model *Webqual 4.0*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

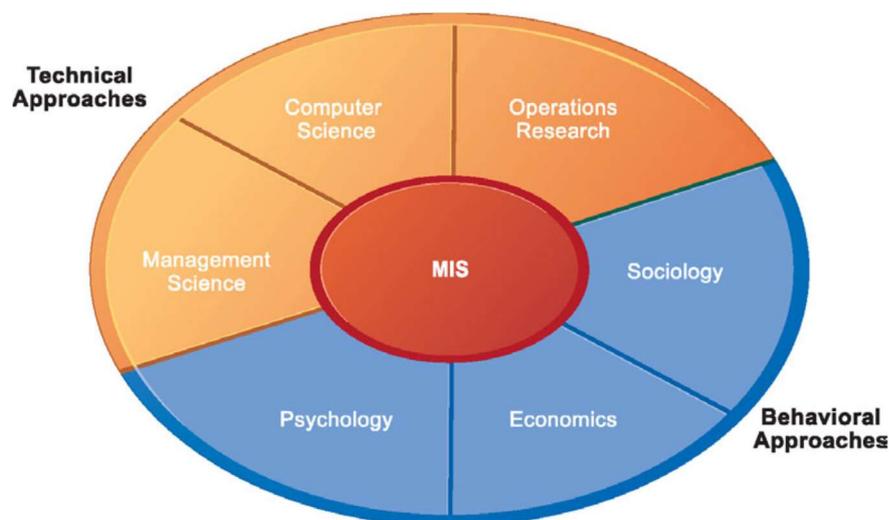
1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak pengembang Universitas Negeri Semarang dalam pengembangan *website* Universitas Negeri Semarang
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk penelitian berikutnya dalam bidang yang sama

1.6. Relevansi SI

Menurut (Mulyanto, 2009:29) Sistem informasi merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan.

Mengutip dari (Laudon and Laudon 2010) sistem informasi secara teknis adalah satu kesatuan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan (atau

mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Sistem informasi dibagi menjadi dua pendekatan, yaitu *technical approaches* dan *behavioral approaches*. *Technical approaches* merupakan pendekatan yang menekankan untuk mempelajari sistem informasi serta teknologi fisik dan kemampuan dari sistem. Pendekatan dalam teknik ini meliputi ilmu komputer, ilmu manajemen, dan operasi penelitian. Sedangkan *behavioral approach* merupakan pendekatan yang tidak berhubungan dengan solusi teknis melainkan pada masalah yang muncul pada pengembangan dan pemeliharaan informasi jangka panjang pada sistem. *behavioral approach* berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi dan perilaku pada teknologi informasi.



Gambar 1. 2 Studi Sistem Informasi (Caldas, 2003)

Penelitian ini termasuk ke dalam *behavioral approach* karena didalam penelitian ini ingin mengetahui pengaruh signifikansi dari setiap variabel independen (*usability, information quality, service interaction quality*) terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) pada *website* Universitas Negeri Semarang dengan menggunakan model *Webqual 4.0* yang nantinya dapat menjadi input dan

evaluasi bagi pihak pengembang dalam mengembangkan *Website* Universitas Negeri Semarang

1.7. Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penjelasan teori mengenai kualitas *website* yang menjadi dasar acuan dalam penyusunan proposal ini, antara lain meliputi konsep sistem informasi, analisis kualitas *website*, *Webqual 4.0*, kepuasan pengguna, kualitas *website*, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, skala likert, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini mencakup metode yang digunakan dalam melakukan penelitian, meliputi alur penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan model konseptual, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen penelitian, mengumpulkan data pra-kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data, kesimpulan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan diuraikan hasil penelitian secara deskriptif, tentang analisa kualitas *website* yang mempengaruhi variabel independen dan dependen pada *Website* Universitas Negeri Semarang yang ditinjau dari model *Webqual 4.0*.

BAB V PENUTUP

Bagian ini menjelaskan tentang rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran, serta berisikan rekomendasi bagi institusi terkait dan juga rekomendasi bagi peneliti di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

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

LAMPIRAN

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