

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan informasi sangat mudah untuk diakses melalui berbagai saluran komunikasi terutama pada institusi akademik dalam berbagai macam cara. Contoh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini adalah dengan hadirnya internet. Internet telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia pada abad ke-21 ini [1]. Kemajuan teknologi internet kini telah menjadi simbol cara berkomunikasi secara bebas, tanpa dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Didukung berbagai kelebihan dan keunggulan dari internet, antara lain adalah biaya koneksi internet yang relatif terjangkau dan ketersediaan informasi yang tak terbatas, internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan yang terkait dengan informasi [2].

Informasi yang berkualitas atau bernilai tinggi dihasilkan dari sebuah sistem informasi yang berkualitas juga. Sekecil apapun sistem pada akhirnya pasti akan berhubungan dengan data dan informasi. Munculnya sistem komputer sebagai aplikasi kemajuan IPTEK tentunya sangat membantu dalam pemecahan berbagai masalah dalam pengolahan data supaya diperoleh informasi yang cepat, akurat serta relevan dengan keadaan yang sebenarnya. Salah satu penerapan aplikasinya adalah melalui situs *web* atau yang dikenal sebagai *Website*[3].

*Website* telah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan / organisasi-organisasi sebagai media atau sarana untuk melakukan berbagai aktifitas pengolahan data sehingga menghasilkan informasi secara menyeluruh, sehingga dapat dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang berkepentingan. Saat ini hampir seluruh institusi pendidikan menggunakan *website* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada seluruh civitas kampus tersebut. *Website* atau *World Wide Web* (WWW) adalah salah satu media penting dimana pengguna dapat

menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka. *Website* sendiri merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun[4]. Maka dari itu kelebihan *website* inilah yang kini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi pendidikan menjadi sebuah sistem informasi akademik yang dapat diakses secara *online*. Institusi pendidikan telah menciptakan *website* mereka sendiri untuk memuat informasi yang berkaitan dengan berbagai kegiatan. Pemanfaatan *website* dalam dunia akademik ini telah digunakan oleh semua institusi pendidikan di Indonesia, termasuk pada Politeknik Negeri Sriwijaya.

Politeknik Negeri Sriwijaya (POLSRI) sebagai Perguruan Tinggi yang memiliki tata kelola yang cukup baik, berupaya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa POLSRI dalam layanan informasi melalui internet dalam bentuk pengadaan situs [www.polsri.ac.id](http://www.polsri.ac.id) yang dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa yang semakin akrab dengan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet. *Website* POLSRI juga sebagai media informasi dan untuk melihat berita apa saja yang telah disajikan. Menyadari hal itu *website* POLSRI harus bisa meningkatkan kualitas *websitenya*. Dengan adanya media informasi yang dimiliki seperti *website* yang merupakan sarana yang sangat digunakan untuk membantu dalam mewujudkan tujuan, terutama dalam memberikan informasi kepada pihak yang membutuhkan.

Melihat kenyataan tersebut desain sebuah *website* merupakan salah satu kunci sukses suatu lembaga yang ingin mengimplementasikan konsep dalam pendidikan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen dan praktisi teknologi informasi untuk mengetahui kriteria apa saja yang harus dipertimbangkan dalam mendesain dan mengembangkan *website*. Suatu *website* yang baik juga memiliki kelayakan sebagai media yang bermanfaat. Untuk mengetahui kelayakan tersebut dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode *WebQual*[6].

Metode *WebQual* merupakan salah satu teknik pengukuran untuk menentukan kualitas *website*. Metode *WebQual* menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Persepsi pengguna tentang suatu sistem

informasi yang baik adalah sistem yang dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari *WebQual* versi 4.0. *WebQual* pada dasarnya mengukur mutu sebuah *website* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner [7].

Penelitian kualitas *website* telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya (Candra, 2012) mengenai evaluasi kualitas *website* pemerintah daerah kabupaten Ogan Ilir. Hasil dari penelitian ini adalah variabel *WebQual* (*usability*, *information quality* dan *service interaction quality*) berkontribusi positif terhadap kualitas *website* dalam penelitian ini [7]. Penelitian lain dilakukan oleh (Syaifullah, 2016) mengenai pengukuran kualitas *website* CV. Zamrud Multimedia Network. Hasil dari penelitian ini kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)[8].

Sehingga *website* POLSRI ini perlu dilakukan analisis kelayakan untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut baik dari *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Maka dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir yaitu “**Metode *Webqual* 4.0 untuk Evaluasi Kualitas *Website* (studi kasus : Politeknik Negeri Sriwijaya)**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu bagaimana mengukur kualitas *website* POLSRI yang ditinjau dari sisi *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan *website design*.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Explorasi kualitas *website* yang dilihat dari *Usability*.
2. Explorasi kualitas *website* yang dilihat dari *Information Quality*.
3. Explorasi kualitas *website* yang dilihat dari *Service Interaction Quality*.

4. Explorasi kualitas *website* yang dilihat dari *Website Design*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang akan dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Dapat mengetahui kualitas *website* POLSRI dan dapat dijadikan referensi.
2. Dapat mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap *website* yang telah dibangun sesuai dengan keinginan pengguna.

#### **1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penulisan**

Agar permasalahan yang ditinjau tidak terlalu luas dan sesuai dengan maksud dan tujuan yang diinginkan, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. pengukuran kualitas *website* POLSRI dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0.
2. Penyebaran kuisisioner disebarakan hanya untuk mahasiswa POLSRI.

#### **1.6 Metodologi Penulisan**

Metodologi penulisan merupakan suatu proses yang dapat digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana diperlukan data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metodologi penelitian yang dapat digunakan adalah metode deskriptif, yaitu metode yang menggambarkan fakta-fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian dimana sekarang secara sistematis, faktual dan akurat. Cara-cara yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Yaitu teknik pengumpulan data yang didapat dari buku-buku panduan atau referensi yang sesuai dengan masalah yang sedang dibahas, dengan cara mempelajari dan menelaah hal-hal yang berhubungan dengan tugas akhir yang akan dikerjakan.

## 2. Studi Lapangan

Yaitu teknik pengumpulan data melalui tinjauan langsung pada objek penelitian guna mendapatkan data dengan cara :

### a. Observasi dan Pengamatan

Penulis mengumpulkan data secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang sebenarnya dan mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil pengamatan terhadap objek yang dimaksud.

## 3. Survei

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner hanya diperuntukan bagi mahasiswa POLSRI. Hal ini untuk mempermudah mahasiswa dalam menjawab pertanyaan. Peneliti menunggu dan mendampingi objek penelitian tersebut pada saat mengisi kuisisioner dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang mungkin muncul dari objek penelitian tersebut. Penjelasan diberikan sebelum pengisian kuisisioner untuk menjamin keakuratan pengisian, terutama hal perbedaan pendapat atau persepsi dari objek penelitian terhadap keadaan yang sesungguhnya dengan keadaan yang diinginkan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis akan menguraikan kedalam 5 (lima) bab yaitu sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjabarkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penulisan, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang mendukung penelitian ini dan juga berisi tentang referensi yang dianggap representatif dalam bidang pembahasan dan teori-teori yang relevan untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini akan dibahas mengenai metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode analisis dan definisi operasional variabel.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan bab yang berisi analisis data yang telah diperoleh dalam penelitian. Analisis data yang dilakukan meliputi analisis statistik yang digunakan untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian penutup dari tugas akhir ini. Dalam bab ini disajikan kesimpulan-kesimpulan serta saran-saran.