

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi khususnya internet untuk bidang pendidikan selain para pelajar atau mahasiswa dapat dengan bebas mendapatkan dan mencari materi pelajaran atau bahan kuliah, bagi institusi penyelenggara pendidikan peranan teknologi khususnya internet juga sangat berperan. Melalui internet khususnya lewat *website*, sekolah-sekolah atau kampus-kampus dapat memanfaatkan *website* sebagai sarana atau media komunikasi dalam menyampaikan informasi-informasi terbaru mengenai berbagai kegiatan yang telah diselenggarakan ataupun kegiatan yang akan diselenggarakan. Selain itu penggunaan *website* sebagai media komunikasi juga sangat penting karena informasi-informasi yang ada pada sekolah ataupun kampus dapat dengan cepat menyebar tanpa harus membutuhkan waktu yang lama.

*Website* Universitas PGRI Palembang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi maupun memberikan layanan pendaftaran kepada mahasiswa dan mahasiswi yang akan mengikuti kursus bahasa asing, kursus komputer, kursus EPT / Toe UPGRI, serta untuk pendaftaran mahasiswa baru. Selain itu, pada *website* Universitas PGRI Palembang tersedia juga informasi mengenai profil universitas, informasi bidang akademik, informasi bidang kemahasiswaan, informasi lembaga dan badan yang ada di Universitas PGRI Palembang, informasi mengenai UPT yang ada di Universitas PGRI, informasi Jurnal, informasi Arsip, Informasi

Direktori, Gallery, dan informasi mengenai Pembayaran SPP. *Website* Universitas PGRI Palembang dapat di akses pada alamat [www.univpgri-palembang.ac.id](http://www.univpgri-palembang.ac.id).

Pihak pengelola terus melakukan pengembangan *website* Universitas PGRI Palembang agar dapat meningkatkan kualitas serta kinerja *website*. Hal tersebut menjadi latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan dengan menganalisis kualitas layanan *website* Universitas PGRI Palembang dari sisi pengunjung *website*, sehingga dapat diketahui kualitas layanan *website* Universitas PGRI Palembang berdasarkan kinerja *website*. Kemudian, alasan penulis melakukan penelitian tentang pengukuran kualitas layanan *website* karena sebelumnya belum ada hasil penelitian yang melakukan pengukuran kualitas layanan *website* pada *website* Universitas PGRI Palembang. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi kepada pihak pengelola *website* Universitas PGRI Palembang terkait strategi peningkatan kualitas layanan *website* dalam proses pengembangannya.

Dalam pengukuran kualitas layanan *website* Universitas PGRI Palembang, metode yang digunakan adalah *WebQual 4.0*. Menurut Barnes dan Vidgen (2003) metode *WebQual 4.0* terdapat empat dimensi yaitu, *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan), dan *overall* (keseluruhan). Penggunaan metode *WebQual 4.0* dalam penelitian ini yaitu karena metode ini dirasakan sangat cocok untuk mengukur kualitas layanan *website*. Penilaian kualitas layanan *website* dengan metode *WebQual 4.0* pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif penilaian yaitu, penilaian tingkat kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis IPA (*Importance*

*Performance Analysis*) untuk mengetahui atribut kualitas layanan apa yang harus diperbaiki dan dipertahankan. Hasil Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) digambarkan kedalam 4 buah Kuadran IPA, yang dapat membantu pihak pengelola agar dapat lebih mudah dalam memahami bagian mana dalam *website* yang masih memiliki kekurangan dan kelebihan dalam kualitas *website*.

Oleh karena itu, penelitian ini melakukan pengukuran kualitas layanan *website* Universitas PGRI Palembang. Dengan melakukan pengukuran kualitas layanan *website* diharapkan dapat menjadi rekomendasi kepada Universitas PGRI Palembang agar dapat mempertahankan kualitas *website* dan juga meningkatkan kualitas *website* agar dapat meminimalkan kesalahan dalam penyampaian informasi. Berdasarkan pembahasan di atas maka judul dari penelitian adalah **“Penerapan Metode *Webqual* Pada Website Universitas PGRI Palembang Untuk Mengukur Kualitas Layanan Website”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan *website* Universitas PGRI Palembang yang diukur berdasarkan penerapan metode *Webqual 4.0* ?
2. Atribut pernyataan mana saja yang harus ditingkatkan kualitas layanan pada *website* Universitas PGRI Palembang ?

### 1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, agar pembahasan lebih terarah maka penelitian menggunakan penerapan metode *Webqual 4.0* untuk mengukur kualitas layanan *website* dengan dua perspektif penilaian yaitu, tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) berdasarkan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA), perlu dibatasi ruang lingkup pembahasan yaitu :

1. Penerapan metode webqual terdiri dari empat variabel yaitu variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dan keseluruhan (*overall*).
2. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis nilai kesenjangan (*gap*) pada tingkat kinerja (*Performance*) dan pada tingkat kepentingan (*Importance*) berdasarkan metode *WebQual 4.0*.
3. Kuesioner penelitian ini ditujukan untuk dosen dan seluruh mahasiswa aktif Universitas PGRI Palembang sampai dengan angkatan tahun 2017.
4. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan penyebaran *kuesioner* kepada responden.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan *website* dengan penerapan metode *WebQual 4.0* pada *website* Universitas PGRI Palembang.

2. Untuk mengetahui atribut pernyataan mana dalam *website* Universitas PGRI Palembang yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitas layanannya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi rekomendasi kepada Universitas PGRI Palembang agar dapat mempertahankan kualitas *website* dan juga meningkatkan kualitas *website* agar dapat meminimalkan kesalahan dalam penyampaian informasi.
2. Dapat mengetahui penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Universitas PGRI Palembang serta indikator-indikator apa saja yang harus ditingkatkan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan *website* Universitas PGRI Palembang.
3. Pihak pengelola *website* Universitas PGRI Palembang dapat mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Universitas PGRI Palembang berdasarkan penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*) yang nantinya dapat dijadikan sebagai rekomendasi dalam meningkatkan kualitas layanan *website* Universitas PGRI Palembang.