

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kecanggihan teknologi saat ini semakin memudahkan untuk menemukan segala macam informasi dalam setiap aspek kehidupan seperti informasi tentang kesehatan, pendidikan, dan informasi lainnya. Internet merupakan teknologi yang berkembang sangat pesat, dari anak-anak, remaja hingga orang dewasa, hampir semua orang sudah familiar dengan keberadaan internet. Keberadaan internet telah menyebar luas keseluruh pelosok bumi, sehingga jika ingin mengetahui informasi dunia, hanya perlu mengaksesnya melalui internet tanpa berkeliling dunia. *Website* adalah salah satu platform di internet yang digunakan untuk menyalurkan informasi yang dapat dijangkau oleh individu dari berbagai belahan dunia.

*Website* merupakan kumpulan halaman *web* yang tergabung dalam satu subdomain, menyediakan berbagai informasi yang dapat diakses oleh pengguna kapan saja. Informasi yang dapat diakses melalui *website* mencakup berbagai jenis konten seperti foto, video, teks, dan banyak lagi. Di dunia perguruan tinggi, *website* telah menjadi sebuah portal informasi yang sangat berharga bagi pengguna. Perguruan tinggi mengembangkan *website* ini dengan tujuan meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanannya kepada mahasiswa dan masyarakat. *Website* perguruan tinggi memberikan akses mudah terhadap informasi penting seputar program studi, berita, dan sumber daya akademik, yang semuanya bertujuan untuk mendukung pengalaman pendidikan yang lebih baik (Napitupulu, 2017). Penggunaan *website* dalam perguruan tinggi digunakan sebagai media interaksi untuk mendukung kegiatan akademik. Peran sebuah *website* dalam konteks perguruan tinggi tidak hanya terbatas sebagai sumber informasi, melainkan juga berfungsi sebagai salah satu tolok ukur kualitas dari perguruan tinggi tersebut. Sebuah *website* yang baik dan informatif mencerminkan komitmen perguruan tinggi terhadap pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa dan masyarakat. Dengan cara ini, *website* menjadi sebuah barometer yang memberikan gambaran tentang sejauh mana perguruan tinggi itu mengutamakan transparansi, keterbukaan, dan kemudahan akses terhadap informasi yang relevan. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi untuk merancang dan menjaga *website* mereka dengan baik agar dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan dan memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak yang mengaksesnya. Salah satu pemanfaatan *website* sebagai media informasi akademik yaitu pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha).

Program Studi Sistem Informasi merupakan salah satu program studi yang ada pada Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA) mempunyai sebuah portal berupa *website* yang dapat dimanfaatkan sebagai media informasi akademik. *Website* Program Studi Sistem Informasi dikelola oleh salah satu dosen Program Studi Sistem Informasi Bapak Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola *website* Program Studi Sistem Informasi, menyatakan sejauh ini belum ada yang mengukur kualitas *website* Program Studi Sistem Informasi. Berdasarkan wawancara terhadap mahasiswa Program Studi Sistem Informasi menyatakan bahwa perlu mengukur kualitas *website* Program Studi Sistem Informasi karena *website* harus dikembangkan secara teratur untuk lebih baik lagi. *Website* Program Studi Sistem Informasi adalah *website* sebagai media informasi, komunikasi, dan juga menjadi kekuatan Program Studi Sistem Informasi di dunia akademik untuk itu diperlukan guna meningkatkan kualitas *website* bagi pengguna, dan berjalan mengikuti perkembangan sesuai dengan kebutuhan yang dinamis dan ilmiah bagi dunia akademik. Oleh karena itu, penting bagi pengelola *website* untuk memahami kriteria mana yang harus dipertimbangkan ketika merancang dan mengembangkan *website*.

*Website* Program Studi Sistem Informasi terdapat beberapa menu di dalamnya yaitu Profil yang dengan tiga submenu yaitu Undiksha, Program Studi, dan Dosen. Pada menu Akademik didalam dengan empat submenu yaitu Regulasi & Informasi, Merdeka Belajar, Dukungan, dan Penjaminan Mutu. Pada menu Kemahasiswaan dengan lima submenu yaitu Calon Mahasiswa, Data Mahasiswa, Pembinaan Mahasiswa, Rekognisi Mahasiswa, Lulusan Mahasiswa. Pada menu Karya & Publikasi dengan empat submenu yaitu Penelitian, Pengabdian, Karya, Tautan. Pada menu Media dengan sembilan submenu yaitu Agenda, Berita, Pengumuman, Galeri Foto, Formulir, Lowongan Kerja, Video *Profile*, Hubungi Kami, Testimoni. Pada menu *E-Knowledge* dengan tujuh submenu yaitu *Insert Journal*, Poster Skripsi, Presentasi Skripsi, Kuliah Praktisi, *Sifors Sharing Session*, *Frequently Asked Questions* (FAQ). Pada menu *International* dengan empat submenu yaitu Inisiasi Kelas Internasional, *Fast Track Program*, *International Virtual Summer School*, *Full Credit Transfer*, dan AQAS. Submenu-submenu *website* Program Studi Sistem Informasi Undiksha terdapat dua kategori yaitu yang memakai tanda *hyperlink* merupakan submenu yang dikelola oleh eksternal, dan yang tidak memakai tanda *hyperlink* merupakan submenu yang dikelola oleh internal atau Program Studi Sistem Informasi itu sendiri. Menu-menu *website* Program Studi Sistem Informasi Undiksha layanannya dapat memberikan informasi bagi pengguna. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan pengukuran kualitas *website* Prodi Sistem Informasi

Undiksha guna meningkatkan tingkat kenyamanan pengguna *website* Program Studi Sistem Informasi Undiksha.

Kualitas *website* merupakan karakteristik konten atau layanan yang menunjukkan seberapa baik *website* tersebut memenuhi kebutuhan pengguna. Terdapat beberapa kriteria kualitas *website* yang efektif yaitu desain *website*, efektivitas *website* dan nilai pengguna (Rahayu & Wati, 2020). Desain *website* dicirikan oleh kualitasnya yang disediakan berupa konten seperti video, audio, gambar, animasi, dan teks yang digunakan untuk menginformasikan pengguna *website*. Kualitas *website* efektivitas yaitu keseluruhan dalam menyampaikan pesan kepada audien dan permisa secara efektif. Kualitas *website* nilai pengguna dapat digambarkan sebagai kesesuaian *website* dengan harapan *stakeholder* dan pengguna jasa atau pelanggan (Setiarini & Neni, 2021).

Pengukuran kualitas *website* dapat diukur berdasarkan informasi, desain, dan interaksi, dengan menggunakan metode-metode seperti *ServQual*, *WebQual*, *Quality Function Deployment* (QFD). *ServQual* merupakan metode yang dapat memberikan kepuasan kualitas pelayanan kepada pengguna. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pengguna dengan membandingkan harapan pada suatu layanan bersama layanan semestinya diterima. Metode *ServQual* berfokus pada kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988).

*WebQual 4.0* adalah salah satu teknik atau metode yang dapat dipakai untuk menilai serta mengevaluasi mutu suatu *website* dengan merujuk kepada pendapat dan pandangan para penggunanya. Metode *WebQual 4.0* berfokus pada kualitas *website* (Yudistira et al., 2020). Menurut (Cohen, 1995) *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan sebuah metode terstruktur yang memiliki peran krusial dalam proses pengembangan dan perencanaan produk. Metode QFD berfokus pada pengembangan kompetensi yang diperlukan dalam merancang, menghasilkan, dan memasarkan produk.

Dengan mengacu pada penjelasan yang telah diuraikan, metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *WebQual 4.0*. Keputusan untuk menggunakan metode *WebQual 4.0* didasarkan pada pertimbangan bahwa metode ini secara khusus lebih cocok dengan objek penelitian yang sedang dilakukan. *WebQual 4.0* memiliki kerangka kerja yang kuat untuk mengukur kualitas *website*, termasuk aspek kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Oleh karena itu, metode ini dianggap pilihan yang tepat untuk menggali informasi yang komprehensif tentang kinerja dan harapan pengguna terhadap *website* Program Studi Sistem Informasi yang menjadi objek penelitian. Dengan demikian, metode *WebQual 4.0* diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam dan relevan dalam konteks penelitian ini.

Peneliti ini juga menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA). *Importance and Performance Analysis* (IPA) adalah metode yang mudah digunakan untuk mengenali atribut layanan yang perlu ditingkatkan atau diberi prioritas oleh penyedia layanan. Kinerja *Importance and Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan faktor atau atribut yang krusial yang harus ditekankan oleh organisasi atau lembaga akademik untuk memenuhi ekspektasi pengguna terhadap *website*. Hal ini dilakukan dengan merujuk pada persepsi dan harapan pengguna terhadap *website*, dan IPA dapat membantu dalam mengevaluasi kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi yang ada dalam *WebQual 4.0* (Rahmaini, 2018).

Sejalan dengan alasan yang telah diuraikan, maka dipilih judul penelitian yang akan dilaksanakan, yakni **“Pengukuran Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan Metode *WebQual 4.0* dan *Importance and Performance Analysis*”**. Diharapkan hasil penelitian ini nantinya bisa memberikan rekomendasi yang berguna bagi Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha dalam upaya meningkatkan kualitas *website* akademiknya, sehingga bisa lebih memuaskan para penggunanya.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil pengukuran kualitas *website* Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha berdasarkan uji *WebQual 4.0* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA)?
2. Rekomendasi apa saja yang dapat diberikan berdasarkan hasil uji kualitas *WebQual 4.0* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA) pada *website* Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui hasil pengukuran kualitas *website* Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA).
2. Untuk mengetahui rekomendasi kualitas *website* berdasarkan hasil uji kualitas *WebQual 4.0* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha.

### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun ruang lingkup penelitian, hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian yaitu :

1. Responden penelitian yang digunakan terdiri dari dosen dan mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Pengukuran kualitas *website* Program Studi Sistem Informasi yang dilakukan menggunakan tiga aspek yang ada dalam *WebQual 4.0*, terdiri dari kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survei sebagai alat pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menerapkan teknik pemilihan sampel yang sengaja (*purposive sampling*). Pengujian instrumen dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas, dan uji normalitas. Kemudian dilakukan analisis untuk menentukan nilai kinerja dan harapan menggunakan aplikasi IBM SPSS.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil akhir penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Bagi Peneliti**

Adanya penelitian yang berjudul “Pengukururan Kualitas *Website* Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan Metode *WebQual 4.0* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)*” dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti hingga dapat memberikan rekomendasi kualitas *website* berdasarkan hasil uji kualitas *WebQual 4.0* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)* pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha.

#### **2. Manfaat Bagi Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha**

Hasil pengukuran kualitas *website* Program Studi Sistem Informasi Universitas Pendidikan Ganesha diharapkan akan memberikan panduan bagi pengelola *website* Program Studi untuk mengidentifikasi area yang belum memenuhi standar atau memerlukan perbaikan, berdasarkan hasil analisis dengan metode *WebQual 4.0 Importance and Performance Analysis (IPA)*.