

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong berbagai institusi pendidikan tinggi untuk memanfaatkan website sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi, layanan akademik kepada mahasiswa, dosen, serta promosi institusi kepada masyarakat luas. Website kini berperan penting dalam membangun citra kampus karena menjadi titik kontak pertama antara institusi dengan masyarakat. Menurut Indrajit (2006) website perguruan tinggi merupakan representasi digital dari institusi tersebut yang berfungsi sebagai media informasi, komunikasi, promosi, serta pelayanan akademik dan administrasi. Selain itu penelitian dari Cahyadi et al. (2020) menyatakan bahwa website mampu memperluas jangkauan promosi.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, STIE Satya Dharma Singaraja turut mengembangkan sebuah website institusi sebagai media resmi penyaluran informasi kampus. Website ini berfungsi sebagai media penyedia informasi terkait kegiatan akademik, profil kampus, serta layanan kemahasiswaan. Website resmi STIE Satya Dharma Singaraja berperan sebagai media penyebaran informasi dan pendukung kegiatan pembelajaran daring. Melalui website ini, tersedia berbagai informasi seperti profil kampus, kegiatan akademik, pengumuman, pendaftaran mahasiswa baru, kemahasiswaan, dan layanan administratif lainnya.

Disamping berfungsi sebagai media penyampaian informasi akademik dan non-akademik, website perguruan tinggi juga memiliki peran sebagai salah satu sarana pendukung promosi institusi. Namun pemanfaatannya belum optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola website, intensitas penggunaan website relatif rendah, sehingga berbagai aspek kualitas website, seperti kemudahan penggunaan, kelengkapan informasi, dan kualitas interaksi, belum teridentifikasi serta belum pernah dievaluasi secara terukur dari sudut pandang pengguna.

Temuan awal tersebut diperkuat melalui wawancara dengan dua mahasiswa dari semester 3 dan semester 7, serta survei terbuka kepada lima belas mahasiswa STIE Satya Dharma Singaraja dari semester 2 hingga semester 8, diketahui bahwa website dinilai sangat membantu dalam mengakses berbagai informasi seperti alur pendaftaran, beasiswa, profil dosen, dan akreditasi kampus. Sistem informasi akademik bernama SADARI juga diakses melalui website untuk keperluan absensi dan perkuliahan. Mahasiswa tingkat akhir umumnya memanfaatkan website untuk memperoleh informasi terkait artikel ilmiah, kegiatan kampus, panduan pengisian KRS, kwitansi SPP, serta berita akademik. Website dinilai membantu dalam mengakses informasi akademik dan administratif, namun masih ditemukan sejumlah kendala.

Hasil wawancara dan survey tersebut mengungkapkan sejumlah permasalahan pada website STIE Satya Dharma Singaraja seperti informasi yang disajikan masih kurang dan tidak detail serta tidak diperbarui secara berkala seperti “Kalender akademik”, kelengkapan konten, informasi struktur organisasi lembaga tidak tersedia, dan deskripsi program studi belum mencantumkan fasilitas pendukung maupun profil lulusan secara lengkap, sehingga pengguna lebih

memilih mencari informasi melalui WhatsApp kampus. Dari sisi navigasi, beberapa submenu muncul tanpa penanda visual yang jelas, seperti pada fitur drop-down menu, bahkan menu yang tidak mengarahkan ke halaman yang sesuai yaitu pada submenu “Mahasiswa” dan “Perpustakaan”. Kedua submenu tersebut dinonaktifkan oleh pengembang untuk mengurangi beban pada server yang terbatas. Permasalahan lain juga ditemukan pada aspek tampilan, halaman berita dan pengumuman belum tertata dengan baik. Selain itu, tata letak card pada bagian konten berita tidak sejajar, sehingga tampilan keseluruhan terlihat kurang rapi dan tidak proporsional. Beberapa mahasiswa juga menyampaikan keluhan terkait kecepatan akses yang lambat serta kualitas gambar yang buram pada halaman berita.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kinerja website yang dirasakan dengan harapan pengguna. Pihak pengelola website telah menyadari adanya permasalahan tersebut dan melakukan beberapa upaya perbaikan. Namun, dampak dari perbaikan yang telah dilakukan tersebut belum diketahui secara pasti dan belum dapat dipastikan telah sesuai dengan harapan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna diperlukan untuk memperoleh data objektif sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan website selanjutnya. Akan tetapi, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi secara sistematis dan terukur untuk mengetahui apakah kualitas website yang ada telah sesuai dengan harapan pengguna serta mengukur sejauh mana kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website STIE Satya Dharma Singaraja. Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi kualitas website yang berfokus pada persepsi pengguna. Analisis terhadap permasalahan tersebut perlu dilakukan secara

objektif guna mengukur kualitas website secara menyeluruh dengan menggunakan metode yang relevan berbasis persepsi pengguna untuk dapat mengidentifikasi tingkat kualitas website serta kesenjangan antara kinerja website dan harapan pengguna.

Berbagai metode telah dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan digital, termasuk *ServQual*, *Quality Function Deployment (QFD)*, dan *WebQual*. *WebQual* merupakan salah satu metode evaluasi kualitas website yang telah mengalami perkembangan dari versi awal yang berfokus pada website *e-commerce* hingga versi 4.0 yang lebih komprehensif dan dapat diterapkan pada berbagai jenis website, termasuk website institusi pendidikan. Versi *WebQual* 1.0 hingga 3.0 lebih menekankan pada aspek transaksi dan komersial, karena dirancang untuk menilai kualitas layanan pada website *e-commerce*. Versi 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes et al., (2000) menyempurnakan model sebelumnya dengan mengalihkan fokus pada tiga dimensi utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*, yang menilai pengalaman pengguna secara menyeluruh. Versi ini dinilai paling relevan untuk konteks perguruan tinggi karena mampu mengukur sejauh mana website mendukung aktivitas akademik, kejelasan informasi, serta interaksi antara pengguna dan institusi pendidikan.

Permasalahan yang ditemukan pada Website STIE Satya Dharma Singaraja, apabila dikaitkan dengan dimensi *WebQual* 4.0, menunjukkan bahwa permasalahan navigasi yang kurang jelas, submenu yang tidak aktif, kecepatan akses yang lambat, serta tampilan yang tidak konsisten termasuk dalam dimensi *usability*. Kekurangan pada kelengkapan, keakuratan, dan penyajian informasi berkaitan dengan dimensi *information quality*. Sementara itu, keterbatasan fitur interaktif, minimnya umpan

balik pengguna, serta kurang optimalnya interaksi antara pengguna dan institusi termasuk dalam dimensi *interaction quality*. Dengan demikian, *WebQual 4.0* mampu mengakomodasi seluruh permasalahan yang ditemukan pada website STIE Satya Dharma Singaraja secara sistematis. Seluruh pemetaan permasalahan berdasarkan dimensi Webqual 4.0 disajikan pada Lampiran 2.

Pemetaan tersebut kemudian menjadi dasar dalam penerapan metode Webqual 4.0 untuk menganalisis kualitas website secara menyeluruh. Analisis dilakukan dengan mengukur sejauh mana kinerja website pada setiap dimensi telah memenuhi kebutuhan pengguna. Proses evaluasi ini memberikan gambaran awal mengenai kondisi aktual website yang selanjutnya digunakan untuk menentukan variabel prioritas dalam perbaikan. Penentuan prioritas dilakukan dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai dasar dalam mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja aktual dari setiap indikator kualitas. Pendekatan kombinasi ini yaitu *Webqual* dan IPA telah banyak digunakan pada studi evaluasi website perguruan tinggi karena dapat memberikan hasil yang aplikatif dan komprehensif.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Analisis Kualitas Website STIE Satya Dharma dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”** guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas website serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu:

1. Informasi yang ditampilkan belum lengkap, dan kurang diperbarui secara berkala.
2. Beberapa halaman seperti “Mahasiswa” dan “Perpustakaan” belum berfungsi optimal, bahkan ada yang kosong tanpa konten pendukung.
3. Tampilan website belum menarik secara visual. Tata letak elemen pada halaman berita dan pengumuman tidak konsisten, di mana tinggi card (kotak berita) pada setiap konten tidak sejajar sehingga terlihat kurang rapi. Selain itu, halaman didominasi oleh teks tanpa dukungan elemen visual yang proporsional seperti ikon, gambar, atau tautan interaktif, sehingga tampilan keseluruhan terkesan monoton dan tidak harmonis. Akses website cenderung lambat dan kurang responsif di beberapa perangkat.
4. Kurangnya interaksi atau umpan balik antara pengguna dan pengelola website.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh dimensi Webqual 4.0 yang meliputi *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna website STIE Satya Dharma Singaraja?
2. Rekomendasi perbaikan apa yang dapat disusun untuk meningkatkan kualitas website STIE Satya Dharma berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dirumuskan diatas, adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh dimensi *Webqual 4.0* yang meliputi *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna website STIE Satya Dharma Singaraja.
2. Untuk memberikan rekomendasi peningkatan layanan website STIE Satya Dharma berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup batasan dan fokus yang disesuaikan dengan tujuan serta kebutuhan analisis kualitas website STIE Satya Dharma Singaraja. Penelitian ini dibatasi pada

1. Pengguna aktif website STIE Satya Dharma Singaraja yang terdiri dari mahasiswa dan dosen sebagai responden utama, yang menggunakan website maksimal selama enam bulan terakhir atau satu semester terakhir.
2. Penelitian difokuskan pada website utama STIE Satya Dharma Singaraja, tanpa mencakup integrasi dengan sistem lainnya seperti SADARI, e-learning, ataupun Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi STIE Satya Dharma Singaraja

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar pertimbangan bagi pihak institusi dalam melakukan perbaikan dan pengembangan website. Dengan mengetahui area yang masih kurang optimal, kampus dapat meningkatkan mutu layanan informasi digital dan menunjang proses akademik serta promosi institusi secara daring.

2. Bagi Pengguna Website (Mahasiswa dan Dosen)

Pengguna akan mendapatkan pengalaman yang lebih baik dalam mengakses informasi dan layanan kampus melalui website yang lebih responsif, informatif, dan user-friendly, sehingga mendukung efektivitas kegiatan akademik dan administratif.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana pengembangan kemampuan akademik, khususnya dalam penerapan metode kuantitatif, penyusunan instrumen survei, dan analisis data. Selain itu, peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya kualitas website dalam mendukung pelayanan informasi di lingkungan perguruan tinggi.