

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Pada masa yang serba digital ini, teknologi berbasis internet berperan semakin besar dikarenakan sebagian besar kegiatan individu maupun dalam organisasi dilakukan melalui media digital. Dengan adanya internet semua informasi yang diperlukan atau dibutuhkan dapat dengan mudah diperoleh bahkan mampu dilakukan dengan waktu yang cukup singkat. Kondisi ini tentunya juga dimanfaatkan oleh Lembaga Pendidikan seperti Perguruan Tinggi demi meningkatkan kualitas pendidikan, pelayanan dan kinerja dari dari Universitas. Membangun sebuah *website* merupakan suatu hal yang penting bagi Universitas dikarenakan *website* juga merupakan wajah Universitas tersebut melalui dunia maya. Tujuan utama Universitas membangun sebuah *website* adalah untuk memperkenalkan lembaga pendidikannya dari profil lembaga tersebut, program akademis ataupun jurusan yang dimiliki hingga aspek lainnya seperti sarana, pelayanan serta kegiatan dan prestasi dari Universitas itu sendiri. Seiring berjalannya waktu peran *website* semakin meningkat dan berkembang sehingga membutuhkan pembaharuan ataupun inovasi sehingga mampu berinteraksi dengan pengguna dan mampu memberikan daya tarik untuk mengakses *website*

Universitas. Peranan sebuah *website* pada lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi tidak terbatas pada penyediaan informasi, tetapi mampu memberikan pelayanan yang dapat mempermudah pengguna untuk mengakses segala informasi dan kegiatan yang terkait dengan perguruan tinggi tersebut (Napitupulu, 2016) .

Salah satu Universitas yang menggunakan *website* sebagai media penunjang dalam memperkenalkan lembaga pendidikan atau perguruan tingginya yaitu



Universitas Pendidikan Ganesha. Universitas Pendidikan Ganesha adalah lembaga pendidikan yang menghasilkan lulusan sebagai tenaga pendidik atau pengajar dan juga lulusan teknik ataupun lulusan murni yang bukan sebagai pengajar. Dalam bidang kependidikan, Undiksha merupakan suatu lembaga pendidikan tinggi yang bertempat di Bali yang paling banyak mencetak tenaga pendidik . Sekitar tiga puluh empat ribu lulusan yang sebagian besar sebagai pendidik telah dihasilkan oleh Undiksha hingga saat ini. Universitas Pendidikan Ganesha memiliki visi untuk menjadi pusat perguruan tinggi pengembang atau penghasil tenaga yang bergerak di bidang pendidikan dan juga sebagai lulusan murni dibidang teknik maupun teknologi yang memiliki kualitas yang mumpuni dan mampu bersaing di dunia kerja yang dibekali pendidikan berbudaya dan humanis berdasarkan konsep Tri Hita Karana (Website Undiksha, 2016).

Sejak dikembangkannya *layanan website* Universitas Pendidikan Ganesha ini diharapkan mempermudah mahasiswa mengakses informasi terbaru. Peningkatan kualitas kinerja serta layanan dari *website* merupakan sebuah langkah yang mesti dijalankan dengan berkelanjutan agar mampu menarik minat entitas maupun pengguna baru agar terus menggunakan dan mengakses informasi melalui *website* universitas.

Perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui adanya kekurangan atau kelemahan dari situs *web* yang bersumber dari para pengguna sistem tentang kinerja serta layanan *website* yang diimplementasikan Universitas Pendidikan Ganesha. Evaluasi merupakan pengukuran terhadap kualitas layanan ataupun kinerja. Melakukan evaluasi diperlukan juga sebagai dasar untuk memperoleh

informasi yang diperlukan agar dapat merencanakan dan mendapatkan sebuah alternatif keputusan.

Terdapat berbagai cara ataupun metode untuk mengukur bagaimana kualitas kinerja maupun layanan *website* seperti *E-Govqual*, *Serverqual* dan *WebQual*. *E-Govqual* dipakai dalam menilai bagaimana kualitas sistem pada situs milik pemerintah. *Serverqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan dibidang pelayanan jasa sedangkan *WebQual* digunakan untuk mengukur kualitas kinerja serta layanan dibidang situs pendidikan, perpustakaan, pekerjaan dan lain-lainnya.

Metode *WebQual* digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisa dan mengukur kualitas kinerja dari *website* Universitas Pendidikan Ganesha. Berdasarkan konsep *Quality Function Deployment* atau dapat disebut QFD yang merupakan sebuah proses penilaian yang didasarkan pada pendapat pengguna dalam peningkatan maupun pengimplementasian fitur pada sebuah produk maupun layanan yang berupa jasa. Berdasarkan dari konsep QFD, penggunaan *WebQual* dirangkai menggunakan hasil dari persepsi pengguna terhadap sebuah *website*.

Untuk memperoleh hasil kinerja dan kepentingan dari evaluasi tersebut kemudian dilakukan analisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode ini dipakai dalam mengidentifikasi bagian mana pada sistem yang perlu dilakukan peningkatan kualitasnya agar dapat memenuhi keinginan pengguna layanan sebuah *website* yang dimiliki oleh perusahaan ataupun organisasi. Seiring perkembangan zaman, penggunaan metode ini terus

berkembang yang pada awalnya dipakai untuk melakukan pemasaran hingga kini telah digunakan di berbagai macam bidang sebagai acuan untuk mengukur kinerja dan layanan pada perusahaan, pemerintahan, pendidikan hingga pariwisata. Atribut yang terdapat dalam kuadran IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian dan kesenjangan.

Dari permasalahan-permasalahan tersebut diatas sehingga penulis tertarik melakukan evaluasi dari kualitas kinerja serta layanan *website* di Universitas Pendidikan Ganesha sehingga nantinya dapat diketahui pada bagian mana saja yang diperlukan peningkatan ataupun perbaikan dari sisi kualitasnya. Untuk mengetahui informasi dari atribut pada bagian mana saja yang perlu mendapat perbaikan maupun peningkatan kualitas maka digunakanlah metode *webqual* serta analisis IPA.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari penjelasan pada latar belakang diatas, dapat diberikan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana evaluasi kualitas layanan *website* Universitas Pendidikan Ganesha dengan metode *Webqual 4.0* dan IPA (*Importance Perfomance Analysis*) ?
2. Bagaimana merekomendasikan peningkatan kualitas layanan *website* Universitas Pendidikan Ganesha ?

### 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat diberikan tujuan dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penilaian kualitas kinerja serta layanan pada *website* Universitas Pendidikan Ganesha dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan IPA (*Importance Perfomance Analysis*)
2. Untuk mengetahui rekomendasi kualitas layanan *Website* Universitas Pendidikan Ganesha

### 1.4 BATASAN MASALAH

Setelah melakukan identifikasi permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, maka pokok permasalahan terbatas sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan hanya untuk menilai kualitas layanan *website* Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Karakter responden pada penelitian ini adalah sekitar ruang lingkup Fakultas Teknik dan Kejuruan.
3. Metode yang digunakan adalah *Webqual 4.0* dan analisis dengan metode IPA.

### 1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Adapun manfaat yang didapatkan melalui analisis kualitas layanan website pada Universitas Pendidikan Ganesha Ditinjau Dari Pengguna Mahasiswa dijelaskan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis



Memberikan hasil yang bermanfaat dalam penelitian survey khususnya untuk menganalisis tingkat kualitas *website* pada *website* Universitas Pendidikan Ganesha dengan metode metode *webqual*.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti lain

Peneliti dapat mengetahui tingkat kualitas *website* ditinjau dari pengguna *website* tersebut. Peneliti lain dapat menjadikan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

### b. Bagi Pengguna

Memberikan kesempatan kepada pengguna *website* untuk memberikan kontribusi melalui kuisioner yang diberikan, sehingga dapat memberikan masukan terhadap keberadaan *website* Universitas Pendidikan Ganesha.

### c. Bagi Pengembang Website

Penelitian ini memberikan hasil analisis kualitas *website* Universitas Pendidikan Ganesha yang dapat digunakan untuk proses pengembangan *website* kedepannya.