

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Telkom University berdiri pada tanggal 14 Agustus 2013 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud Nomor 309/E/0/2013. Universitas Telkom adalah Perguruan Tinggi Swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom, merupakan penggabungan dari empat Perguruan Tinggi Swasta, yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom). (http://www.telkomuniversity.ac.id/index.php/page/history_2015 Diakses pada 28 Oktober 2015)

Institut Teknologi Telkom sebelumnya adalah Sekolah Tinggi Teknologi Telkom (STT Telkom). Institut Manajemen Telkom sebelumnya adalah Sekolah Tinggi Manajemen dan Bisnis Telkom (STMB Telkom). STT Telkom dan STMB Telkom didirikan pada tahun 1990 atas prakarsa PT. Telkom yang saat itu dipimpin oleh Direktur Utama Ir. Cacuk Sudarjanto. Kedua sekolah tinggi tersebut merupakan perguruan tinggi pertama di Indonesia yang memiliki kekhususan pendidikan dalam bidang industri pertelekomunikasian serta teknologi informasi. (http://www.telkomuniversity.ac.id/index.php/page/history_2015 Diakses pada 28 Oktober 2015)

Kampus Telkom University bertempat di kawasan Bandung Technoplex. Kampus tersebut merupakan pengembangan kampus STT Telkom yang diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Soeharto pada tahun 24 Maret 1994. Di masa lalu, kawasan tersebut merupakan lokasi penempatan stasiun pemancar radio tertua kedua di Indonesia milik Pemerintah Kolonial Belanda, yang kemudian ikut mengumandangkan berita Proklamasi Kemerdekaan Negara Kesatuan Republik Indonesia tanggal 17 Agustus 1945 ke berbagai penjuru dunia. Nilai sejarah dan karya-karya Tridharma yang telah dihasilkan oleh kampus-kampus sebelumnya akan menginspirasi Telkom University untuk berkembang terus menjadi kampus kebangsaan dan sekaligus kampus dunia (*World Class University*) yang akan selalu

menciptakan masa depan (*Creating the Future*) melalui pengembangan *cross-culture academic atmosphere* dan *global academia*. *Nick name* (julukan) Tel-U dan moto *Creating the Future* merupakan gagasan yang diberikan oleh Dr. Ir. Arief Yahya, M.Sc., Direktur Utama/CEO PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk pada saat Telkom University didirikan sebagai penggabungan IT Telkom, IM Telkom, Politeknik Telkom, dan STISI Telkom.

Sebelum bergabung menjadi Telkom University, keempat kampus masing-masing Institut Teknologi Telkom, Institut Manajemen Telkom, Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni dan Desain Indonesia Telkom telah menghasilkan karya-karya Tridharma Perguruan Tinggi yang berkontribusi besar dalam bingkai sejarah Pendidikan Tinggi di Indonesia. Dengan penggabungan menjadi satu perguruan tinggi Telkom University, maka seluruh kekuatan yang dimiliki oleh keempat kampus akan menjadi suatu sinergi kekuatan yang dapat menghasilkan karya-karya Tridharma lebih besar bagi peningkatan daya saing bangsa dalam menghadapi globalisasi melalui penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat pada berbagai rumpun keilmuan dengan penguatan kekhasan pada bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Melalui penggabungan tersebut, Telkom University juga semakin meningkatkan peran strategisnya dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni serta menghasilkan intelektual, ilmuwan, dan/atau profesional yang berbudaya dan kreatif, toleran, berkarakter tangguh, dan berani menegakkan kebenaran untuk kepentingan nasional, dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, serta memajukan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dengan memperhatikan dan menerapkan nilai-nilai humaniora serta pembudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan. (<http://www.telkomuniversity.ac.id/index.php/page/history> 2015 Diakses pada 28 Oktober 2015)

Untuk mencapai visi dan menjalankan misinya, Telkom University harus menunaikan amanah dengan memegang teguh nilai-nilai inti yang diyakininya dalam penyelenggaraan Tridharma secara bertanggungjawab, mandiri, berintegritas tinggi serta memegang prinsip-prinsip Tatakelola Universitas Yang Baik (Good University Governance), dengan memperhatikan aspek pertumbuhan, keselarasan, pemerataan

dan keterjangkauan, sehingga pada masyarakat luas bertumbuh rasa memiliki yang tinggi terhadap Universitas Telkom.

Hari Sabtu 31 Agustus 2013 menjadi momen bersejarah bagi sivitas akademika Telkom University. Di hari tersebut, berlangsung perhelatan akbar grand launching peresmian Telkom University oleh Menteri Pendidikan Kebudayaan Republik Indonesia, Prof. Dr. Ir. Muhammad Nuh, DEA, di Telkom University Convention Hall, dengan menghadirkan rektor pertama Telkom University, yaitu Prof. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng., Ph.D., Guru Besar Teknik Elektro Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. (<http://www.telkomuniversity.ac.id/index.php/page/history> 2015 Diakses pada 28 Oktober 2015)



Gambar 1. 1

Halaman Utama Website Telkom University

Sumber: (www.Telkomuniversity.ac.id Diakses pada 28 Oktober 2015)

Dalam website tersebut, pengunjung bisa mendapatkan informasi mengenai profil dari Telkom University, informasi seputar kampus, informasi kemahasiswaan serta aplikasi web yang terdiri dari *Tel-U Store*, *Blog Mahasiswa*, *Forum Mahasiswa*, *Batik*, *iFace*, *iGracias*, *webmail*, *Campus Life*, *Repository*, *Open Library*, itu semua

berfungsi untuk mendukung kegiatan kampus baik untuk mahasiswa serta para pengajar.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sistem informasi merupakan dasar bagi jalannya bisnis saat ini. Di banyak industri kelangsungan hidup perusahaan sangatlah sulit tanpa penggunaan luas dari teknologi informasi. Sistem informasi menjadi penting dalam membantu jalannya perusahaan dalam ekonomi global. Organisasi mencoba untuk menjadi lebih kompetitif dan efisien dengan mengubah dirinya menjadi perusahaan digital yang menggunakan teknologi digital dalam proses bisnis inti, hubungan pelanggan, pemasok, dan karyawan. Bisnis saat ini menggunakan sistem informasi untuk mencapai tujuan utama organisasi.

Dewasa ini Teknologi Informasi (TI) yang berkembang pesat memiliki peran penting dalam kegiatan pendidikan di berbagai universitas. TI memberikan dukungan atas strategi universitas terkait agar memiliki keunggulan kompetitif. Penggunaan TI dilibatkan dalam berbagai aspek fungsional universitas untuk tercapainya visi dan misi dan kinerja yang lebih cepat dan akurat. Penerapan TI yang efektif akan mengurangi biaya yang tidak diharapkan dan dapat meningkatkan fleksibilitas. Salah satu bentuk dari TI yang fenomenal adalah *internet* dan *world wide web* (www). Kedua teknologi ini membawa dunia komunikasi ke dalam paradigma baru. Keberadaan *internet* dan *world wide web* (www) telah menghilangkan batas-batas negara dari segi arus informasi. Hal ini mengakibatkan lingkungan pendidikan semakin dinamis. Universitas yang tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan ini tidak akan mampu bersaing dengan Universitas yang sudah mampu.

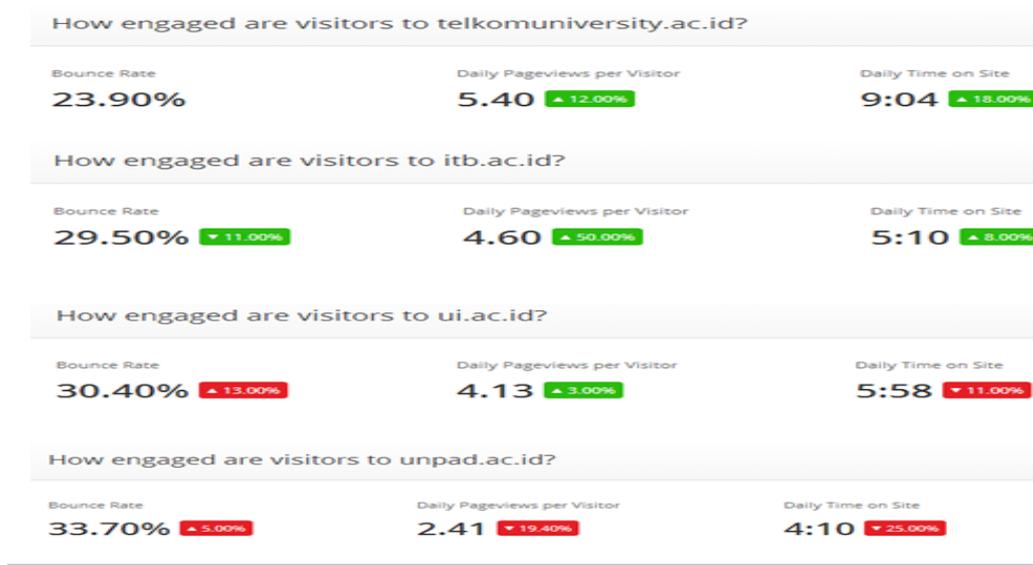
Pertumbuhan pengguna *internet* di Indonesia terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Tercatat penetrasi peningkatan pengguna *internet* di Indonesia sebesar 28% dari jumlah 71,19 juta pengguna pada tahun 2013 meningkat menjadi 82 juta pengguna pada triwulan pertama tahun 2014 (Amarullah, 2014). Dengan terus meningkatnya pengguna *internet*, ini mengindikasikan semakin intensnya aktivitas *online* khususnya di lingkungan pendidikan.

Dalam era globalisasi sekarang, pemanfaatan internet sudah memasyarakat di setiap sendi kehidupan manusia, termasuk institusi pendidikan. Dengan internet dimana siswa maupun guru dapat mengakses ilmu pengetahuan dan informasi kapan saja dan dimana saja. Banyak sekali manfaat dari internet. Salah satunya adalah pembuatan sistem informasi berbasis web, sistem ini akan menampilkan informasi mengenai hal-hal sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh pembuat.

Pendidikan merupakan salah satu pilar kemajuan bangsa. Apalagi di era globalisasi seperti ini, dunia pendidikan dituntut agar selalu meningkatkan kualitasnya agar manusia Indonesia dapat bertahan dan mampu menyesuaikan di era keterbukaan informasi ini. Universitas sebagai salah satu satuan pendidikan juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik, baik universitas negeri maupun swasta.

Dengan alasan yang demikian, website sangat diperlukan oleh Universitas sebagai salah satu pelayanan informasi, baik untuk dosen, mahasiswa maupun masyarakat umum lain. Website sendiri adalah salah satu bentuk media massa yang publikasinya melalui jaringan internet. Website dapat diakses 24 jam dan dari belahan bumi manapun. Kelebihan lain dari publikasi melalui website adalah kemampuan interaktif dan penyebarannya yang sangat cepat. Sehingga website dapat menjadi gerbang institusi pendidikan untuk go public. Melalui website, institusi pendidikan dapat mempublikasikan profil lembaga dan dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa dan dosen untuk mempublikasikan artikel, pengalaman, dan tulisan lainnya.

Telkom University memiliki visi ingin menjadi salah satu *world class university* yang berbasis di bidang ICT sehingga mengharuskan kampus Telkom memiliki *website* yang berkualitas serta menarik banyak minat masyarakat terutama mahasiswa maupun calon mahasiswa untuk mengunjungi *website* tersebut dengan tujuan mencari informasi maupun berinteraksi antar mahasiswa dan pengajar. *Website* Telkom University dapat menarik banyak minat pengunjung yang dapat dilihat dari *traffic* yang mengukur *bounce rate* dari web tersebut jika dibandingkan dengan web universitas ternama lainnya.



Gambar 1. 2

Perbandingan *Traffic* web Telkom dengan universitas lain

Sumber: (<http://www.alexa.com/siteinfo/> Diakses pada 28 Oktober 2015)

Selain itu *website* Telkom University juga menduduki peringkat 4.606 dunia dapat dilihat pada gambar dibawah berikut.

WORLD RANKING

World Rank ▲	University	Det.	Country	Presence	Impact	Openness	Excellence
4606	Telkom University	9		943	6020	287	5490

Gambar 1. 3

Peringkat Dunia *Website* Telkom University

Sumber: (<http://www.webometrics.info/en> Diakses pada 28 Oktober 2015)

Berdasarkan data-data diatas dapat dilihat bahwa *website* Telkom University dapat menembus ranking dunia dan mengalahkan *website* universitas ternama lainnya.

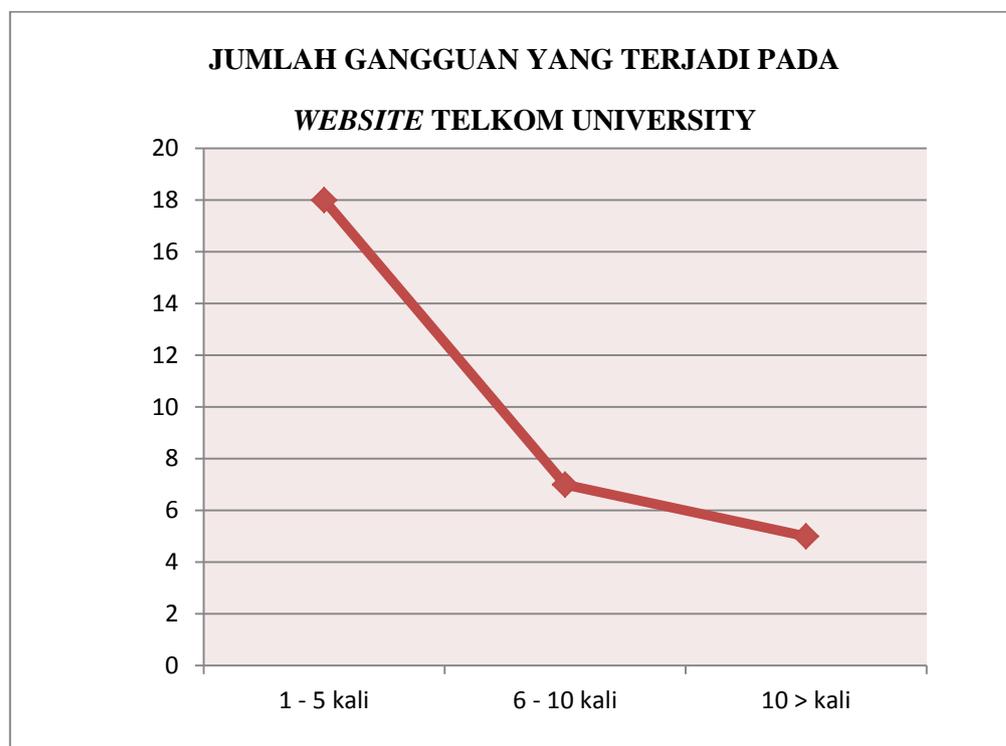
Sebelumnya belum ada hasil penelitian yang melakukan pengukuran terhadap kualitas *website* Telkom University. Sehingga kekurangan dari *website* Telkom

University kurang diketahui dan Penelitian terhadap tingkat kualitas bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan pengelolaan *website* menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan observasi awal pada mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University angkatan 2012-2015 terdapat temuan terkait seberapa sering *website* mengalami gangguan, dapat dilihat pada grafik 1. 1 sebagai berikut:

Grafik 1. 1

Grafik Jumlah Gangguan Website Telkom University

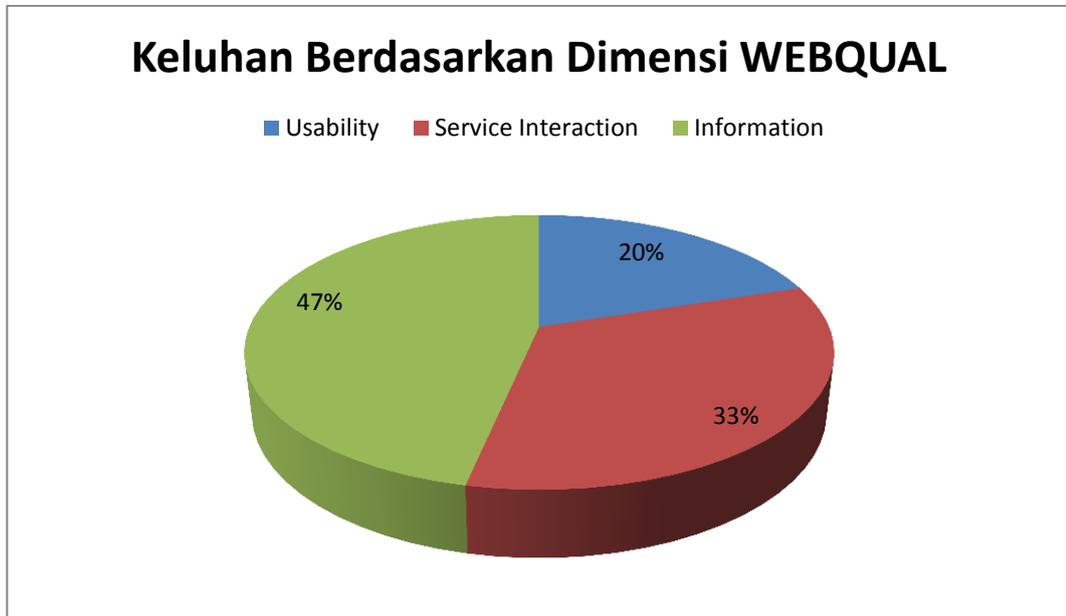


Sumber: Observasi Terhadap Mahasiswa

Hasil observasi terhadap mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis angkatan 2012-2015 menunjukkan bahwa tingkat gangguan yang sering terjadi pada *website* Telkom University sebanyak 1-5 kali dalam rentang waktu setengah semester (3bulan) kegiatan perkuliahan berjalan. Keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis adalah masalah jaringan dan atribut-atribut yang ada pada WEBQUAL 4.0 yaitu *Usability, Information, Service Interaction* (Stuart Barnes & Richard Vidgen, 2000) dapat dilihat pada grafik 1.2 berikut:

Grafik 1. 2

Keluhan Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis Pada *Website* Telkom University



Sumber: Observasi Terhadap Mahasiswa

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa 47% menunjukkan keluhan mahasiswa dari sisi aribut WEBQUAL yang berupa *Information* seperti menurut mahasiswa kurangnya penyuluhan tentang *website* dan info kampus sehingga banyak yang tidak tahu dan informasi yang kurang jelas, sedangkan 33% keluhan dari atribut *Service Interaction* yaitu kurangnya rasa komunitas karena mahasiswa merasa organisasi mahasiswa dan unit kegiatan mahasiswa kurang disertakan di *website* Telkom University, dan yang terakhir 20% menunjukkan keluhan atribut *Usability* seperti penumpukan menu berita yang menghalangi menu lainnya.

Berdasarkan hasil observasi permasalahan dimensi *information* seperti:

1. Informasi tidak *update*
2. Informasi tentang fakultas tidak lengkap
3. Mahasiswa lebih memilih mencari informasi pada BEM/HIMA daripada melihat di *website*

Berdasarkan hasil observasi permasalahan dimensi *service interaction* seperti:

1. Tidak lengkapnya informasi mengenai organisasi kampus seperti UKM, BEM, HIMA.
2. Tidak adanya forum untuk menyampaikan aspirasi langsung mahasiswa terhadap institusi

Berdasarkan hasil observasi permasalahan dimensi *usability* seperti:

1. Banyaknya kolom berita yang menghalangi menu pada *website*

Kualitas sistem informasi yang baik yang dimana dalam penelitian ini adalah sebuah *website* menurut Baridwan dan Hanum (2007:156), mengutip dari Negash, dkk., mengungkapkan bahwa kualitas sistem adalah mengukur proses informasi melalui sistem yang digunakan atau keterkaitan antara karakteristik sistem dengan keberhasilan implementasi. Sedangkan kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran yang dihasilkan oleh suatu sistem yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan indikasi tersebut, penelitian ini akan melakukan analisis kualitas sistem informasi dari *website* Telkom University dengan pendekatan WEBQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut persepsi mahasiswa khususnya mahasiswa Telkom University Fakultas Komunikasi dan Bisnis. WEBQUAL adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan penilaian pengguna akhir. WEBQUAL disusun berdasar tiga kriteria penilaian yaitu *usability*, *information* dan *service interaction*. Sedangkan IPA adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dari suatu objek pengukuran atas kinerja dan tingkat kepentingannya. Penilaian pengguna bisa dibedakan ke dalam dua perspektif, yaitu penilaian terhadap kualitas yang diinginkan (*ideal*) dan kualitas yang dirasakan (*aktual*). Tingkat kualitas bisa ditunjukkan dengan melihat kesenjangan (*gap*) antara dua perspektif penilaian ini.

1.3 Perumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kualitas sistem informasi *website* Telkom University berdasarkan dimensi yang ada pada WEBQUAL?
2. Bagaimanakah tingkat kualitas sistem informasi *website* Telkom University dilihat dari kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan (ideal)?
3. Indikator kualitas sistem informasi *website* mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas sistem informasi *website* Telkom University berdasarkan dimensi yang ada pada WEBQUAL
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas sistem informasi *website* Telkom University berdasar dari kesenjangan (*gap*) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan (ideal).
3. Untuk menggambarkan posisi dari indikator-indikator kualitas sistem informasi *website* Telkom University sehingga terlihat indikator mana yang sudah sesuai dengan harapan pengguna dan indikator mana yang membutuhkan perbaikan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

1. Aspek Teoritis Bagi bidang akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kaitannya dengan kajian Manajemen Sistem Informasi mengenai isu-isu yang berhubungan dengan kualitas *website* dan metode pengukurannya.
2. Aspek Praktis Bagi pihak Telkom University, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas dari *website*. Bagi penulis, penelitian ini berfungsi untuk meningkatkan

cakrawala berpikir dalam mengaplikasikan teori yang didapat selama *study* untuk menganalisis fakta, gejala dan peristiwa secara ilmiah dan objektif.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan, yang diharapkan mampu memberikan gambaran pelaksanaan dari yang akan dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN. Bab ini berisi tentang landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu kajian mengenai kualitas *website*, metode WEBQUAL dan IPA serta lingkup penelitian yang menjadi batasan dalam pelaksanaan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN. Bab ini berisi tentang metode dan teknik yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data serta langkah-langkah pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Bab ini berisi hasil dari pengumpulan data serta pembahasan dari hasil analisis data tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN. Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran sebagai implikasi dari penarikan kesimpulan.