

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Perusahaan

1.1.1 Profil Universitas Telkom

Universitas Telkom merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia yang resmi berdiri pada tanggal 14 Agustus 2013 berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Kemendikbud Nomor 2019/E/0/2013. Universitas Telkom merupakan perguruan tinggi di bawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom, yang berawal dari penggabungan empat perguruan tinggi swasta, yakni Institut Teknologi Telkom, Institut Manajemen Telkom, Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Telkom. Adanya kebijakan penggabungan ini, maka keempat kampus ini akan bersatu dan bersinergi untuk membangun negeri dengan berperan aktif dalam pengembangan teknologi, sains, dan seni berbasis teknologi informasi. Untuk menciptakan perilaku budaya institusional di Universitas Telkom, Universitas Telkom menganut nilai HEI. HEI adalah akronim dari *Harmony, Excellent, dan Integrity*, yang dianut sebagai nilai mulia di Universitas Telkom (Sumber: telkomuniversity.ac.id, diakses pada 3 Maret 2023).

1.1.2 Visi dan Misi Universitas Telkom

Berikut adalah visi dan misi Universitas Telkom. (Sumber: telkomuniversity.ac.id, diakses pada 3 Maret 2023)

a. Visi

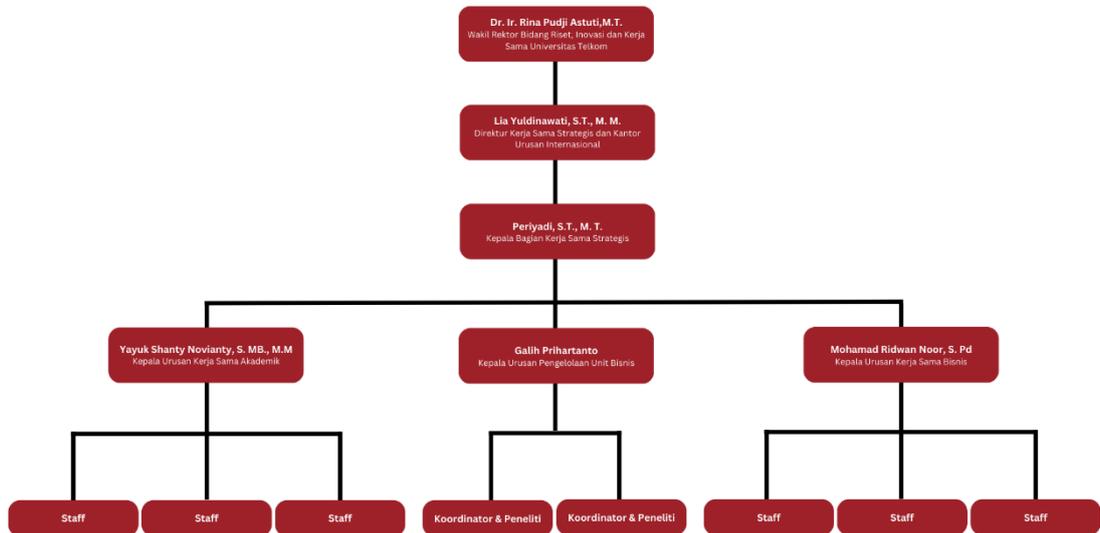
Menjadi *research and entrepreneurial university* pada tahun 2023, yang berperan aktif dalam pengembangan teknologi, sains, dan seni berbasis teknologi informasi.

b. Misi

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional berbasis teknologi informasi.
2. Mengembangkan, menyebarluaskan dan menerapkan teknologi, sains, dan seni yang diakui secara internasional.

Adapun struktur dari Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom sebagai berikut.

STRUKTUR ORGANISASI KERJA SAMA STRATEGIS UNIVERSITAS TELKOM



Gambar 1. 2

Struktur Organisasi Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom

Sumber: *partnership.telkomuniversity.ac.id*, 2023

1.1.4 Profil Unit Kerja Sama Strategis dan Kantor Internasional Universitas Telkom

Direktorat Kerja sama Strategis dan Kantor Urusan Internasional (*Strategic Partnership & International Office*) merupakan unit strategis yang berfungsi untuk mengelola dan mengkoordinasikan kerja sama strategis, mengelola reputasi universitas, mengelola proses pertukaran *civitas academica* dengan mitra internasional, serta menciptakan peluang-peluang kerja sama untuk pengajaran, penelitian, pengabdian masyarakat dan bisnis. (Sumber: *partnership.telkomuniversity.ac.id*)

Direktorat Kerja sama Strategis dan Kantor Urusan Internasional, terdiri dari 2 (dua) Bagian yaitu:

- a. Kerja sama Strategis
- b. Kantor Urusan Internasional

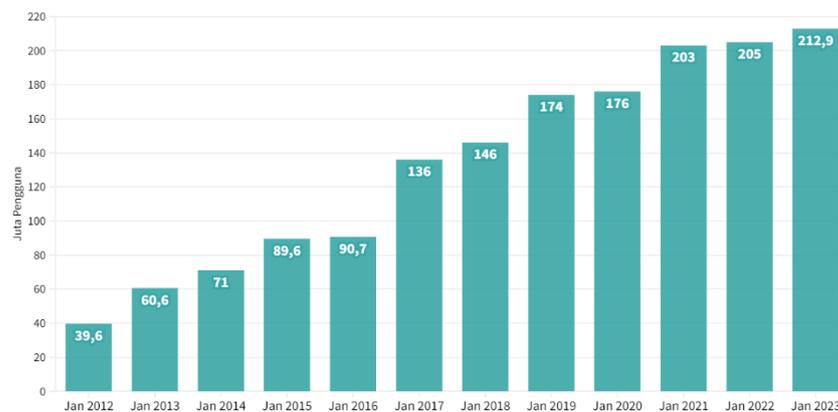
Bagian Kerja sama Strategis dipimpin oleh seorang Kepala Bagian, yang membawahi 3 (tiga) urusan yaitu:

- a. Urusan Kerja sama Bisnis (*Business Partnership*)
- b. Urusan Kerja sama Akademik (*Academic Partnership*)
- c. Pengelolaan Unit Bisnis

1.2 Latar Belakang

Dunia telah memasuki revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan hadirnya sistem *cyber-physical*, di mana industri telah tersentuh dunia virtual, digitalisasi dan otomatisasi, serta sistem komputerisasi, peningkatan digitalisasi manufaktur, peningkatan konektivitas, interaksi antara manusia dan mesin, dan transfer digital ke dunia fisik (Hendriyadi, 2019).

Dalam era digital saat ini, peran teknologi internet dirasakan makin besar karena hampir semua kegiatan dalam organisasi dapat dilakukan melalui dunia maya. Melalui internet, segala informasi yang diinginkan dengan mudah dan cepat dapat diperoleh. Keunggulan ini tentunya dimanfaatkan oleh perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu dan layanannya melalui media berbasis situs web atau website.



Gambar 1.3

Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: wearesocial.com, 2023

Pada gambar 1.3 dapat dilihat *We Are Social* mencatat, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 212,9 juta pada Januari 2023. Ini berarti sekitar 77% dari populasi Indonesia telah menggunakan internet. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi di Indonesia berkembang sangat pesat. Salah satu fasilitas internet yang menjadi media informasi yaitu website.

Website menjadi sebuah bagian yang penting dan tak terpisahkan dari pertumbuhan teknologi. Hal ini dipicu karena kebutuhan akan data dan informasi dituntut untuk lebih cepat didapatkan oleh individu, kelompok, maupun organisasi. Website merupakan kumpulan-kumpulan halaman situs atau *webpage* yang mengandung berbagai informasi dalam format gambar, teks, audio, atau animasi dengan menggunakan internet dalam mengaksesnya. (Bahijzahy, 2022) Fungsi-fungsi yang dimiliki oleh website yaitu fungsi komunikasi, fungsi informasi, fungsi hiburan, dan fungsi transaksi. Fungsi komunikasi pada website memberikan beberapa fitur yang dimiliki suatu website, seperti fitur *webmail*, *webchat*, dan *web-based video call*. (Onaya, 2022)

Penggunaan website memberikan keuntungan yang berdampak besar karena dapat diakses secara global melalui jaringan internet, dengan adanya informasi secara *online* dapat menjawab pertanyaan dari pengguna dengan cepat (Larasati, 2021). Dalam penggunaan website yang baik dilakukannya evaluasi terhadap website tersebut sehingga dapat mengetahui permasalahan yang ada pada website yang akan dilakukan evaluasi. (Dalimunthe, 2019)

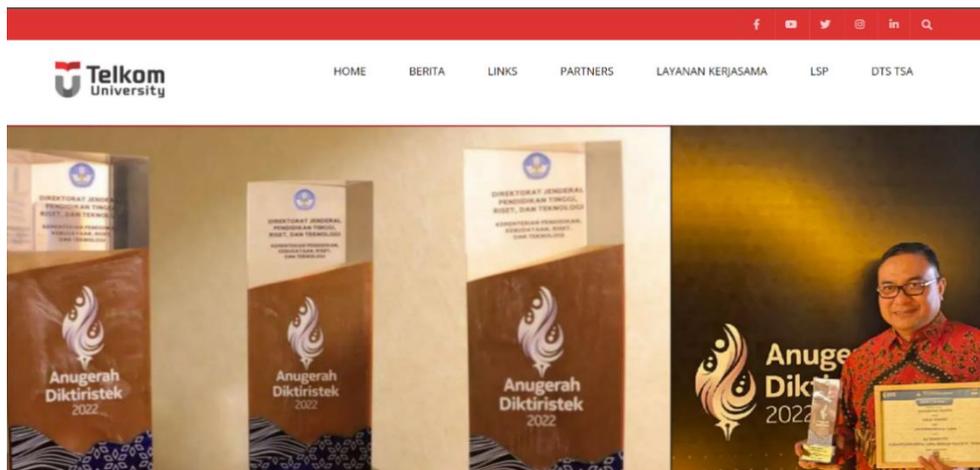
Seiring dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, website telah menjadi salah satu alat yang sangat penting dalam menyediakan informasi dan layanan bagi pengguna. Kualitas website sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap website, serta meningkatkan kemungkinan pengguna untuk kembali menggunakan website di masa depan.

Sebuah website selain harus bersifat informatif perlu juga untuk komunikatif dan interaktif. Hal ini berkaitan dengan kualitas website yang dibangun. Menurut Jundrio & Keni (2020:236), kualitas website atau *website quality*, merupakan pengembangan desain website yang dapat membuat pengguna secara mudah dapat melakukan akses, menggunakan, dan memanfaatkan apapun yang ada di dalamnya.

Kepuasan pengguna menjadi acuan pertama sebagai pengukur kualitas sebuah website. Kepuasan pengguna merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan. Semakin banyak harapan sesuai dengan kenyataan, semakin puas pengguna website dan sebaliknya. (Saputra, 2019) Kepuasan pengguna dapat terwujud apabila kinerja sistem pada website sesuai dengan ekspektasi atau harapan penggunaannya. Sedangkan, ketika kinerja sistem website rendah, maka akan berdampak pada rasa ketidakpuasan penggunaannya. Kepuasan mencerminkan keseluruhan harapan customer terhadap layanan perusahaan atau organisasi tentang apa yang didapatkan. (Shamsudin, 2020)

Metode webqual merupakan salah satu metode untuk menganalisis kualitas suatu website. Webqual ini merupakan metode yang telah dikembangkan dari servqual yang disusun oleh Parasuraman. Servqual banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa.

Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom merupakan unit strategis yang berfungsi untuk mengelola dan mengkoordinasikan kerja sama strategis, mengelola reputasi universitas, mengelola proses pertukaran *civitas academica* dengan mitra internasional, serta menciptakan peluang-peluang kerja sama untuk pengajaran, penelitian, pengabdian masyarakat dan bisnis. Sistem informasi yang digunakan Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom berbasis website. Sistem informasi berbasis website memberikan dampak terhadap perusahaan berupa penunjang terhadap kegiatan pelayanan.



Gambar 1. 4

Website Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom

Sumber: partnership.telkomuniversity.ac.id

Pada gambar 1.4 dapat dilihat tampilan dari website Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom yang menjadi media informasi bagi penggunanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom, ditemukan beberapa permasalahan yang terkait website Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom. Pertama, salah satu masalah utama adalah konten website yang kurang lengkap. Beberapa halaman website memiliki informasi yang tidak lengkap atau bahkan kosong, sehingga pengguna kesulitan dalam mencari informasi yang relevan. Selain itu, konten yang tidak teratur dan tidak terstruktur dengan baik juga menyebabkan pengguna sulit menemukan informasi dengan cepat dan mudah.

Permasalahan kedua terletak pada desain website yang kurang responsif. Responsifitas adalah hal penting dalam era digital saat ini karena pengguna mengakses internet dari berbagai perangkat, termasuk perangkat seluler. Jika website tidak responsif, pengguna akan mengalami kesulitan dalam mengakses dan menavigasi halaman website dengan nyaman, terutama dari perangkat seluler yang semakin banyak digunakan. Hal ini

berdampak negatif pada pengalaman pengguna dan dapat membuat mitra dalam maupun luar negeri enggan berinteraksi lebih lanjut dengan Universitas Telkom melalui website Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom.

Selain itu, tampilan website yang terkesan kurang menarik menjadi masalah lain yang ditemukan dalam wawancara. Tampilan yang menarik dan profesional penting untuk menciptakan kesan positif pada pengguna. Jika tampilan website tidak menarik, mitra potensial dari dalam maupun luar negeri, baik sesama lembaga pendidikan maupun perusahaan mungkin kurang termotivasi untuk menjelajahi lebih lanjut atau bahkan meninggalkan website tanpa mencapai tujuan yang diinginkan oleh Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom.

Masalah berikutnya adalah navigasi yang kurang jelas dan lengkap pada website. Navigasi yang tidak intuitif dan kurang lengkap menyebabkan pengguna kesulitan dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Navigasi yang kurang baik menyebabkan keterbatasan fungsi website, menghambat pengguna untuk berinteraksi dan mengakses informasi yang relevan.

Semua permasalahan ini berdampak serius pada tujuan utama website Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom sebagai sarana kerja sama. Mitra dalam maupun luar negeri cenderung mencari alternatif lain untuk berkomunikasi dan menjalin kerja sama dengan Universitas Telkom karena kesulitan yang mereka hadapi saat menggunakan website. Hal ini menyebabkan website tidak sepenuhnya mendukung terwujudnya tujuan kerja sama universitas.

Untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan meningkatkan efektivitas website sebagai alat kerja sama, diperlukan perbaikan menyeluruh pada konten, desain, navigasi, dan fungsi website Universitas Telkom. Dari permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis website Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom untuk mengetahui kualitas dari website tersebut, baik kekuatan maupun

kekurangan dengan judul “Analisis Kualitas Website Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom dengan Metode Webqual 4.0”.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas website Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom berdasarkan metode Webqual 4.0?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas website Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom berdasarkan metode Webqual 4.0.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian diharapkan dapat berguna dan bermanfaat untuk berbagai kepentingan yang berkaitan dengan analisis kualitas website, dengan kegunaan sebagai berikut:

- a. Kegunaan akademis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pemikiran mengenai evaluasi kualitas website Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom,
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai analisis kualitas website dengan metode webqual 4.0.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan *digital marketing* khususnya dalam hal analisis kualitas website dan sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Diploma-III di Telkom University.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan rekomendasi bagi Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom dalam menentukan dan membuat konten website yang

sesuai sehingga segala bentuk interaksi melalui website bisa lebih efektif dan efisien.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi bagi perusahaan lainnya dalam meningkatkan kualitas website.

1.6 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini dibatasi dengan beberapa masalah yang akan dibahas. Hal ini digunakan agar pembahasan dalam penelitian terarah dan tidak terlalu luas.

- a. Objek penelitian Unit Kerja Sama Strategis Universitas Telkom.
- b. Variabel yang menjadi fokus pembahasan pada penelitian adalah kualitas website dengan metode webqual 4.0.
- c. Jangka waktu penelitian dimulai bulan Januari 2023 sampai Juni 2023.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir

Adapun sistematika penulisan laporan proyek akhir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sistematika penulisan ini merupakan penjelasan isi dari setiap bab. Dimana penjelasan ini dapat memberikan gambaran langsung mengenai isi setiap bab yang ada dalam laporan, secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan-landasan teori seperti teori pemasaran, teori manajemen pemasaran, teori website, teori kualitas, teori kualitas website, teori webqual dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas analisis jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dan kualitatif.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas analisis data-data yang telah penulis dapatkan dari penelitian dengan menggunakan metode analisis yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran akhir penulisan serta saran untuk objek penelitian ataupun pihak-pihak terkait lainnya.