

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan teknologi berlangsung begitu pesat yang dimana sangat berpengaruh dalam dunia kerja saat ini. Perkembangan teknologi ini, tentu dapat membantu peningkatan dalam segi pelayanan suatu organisasi kepada pengguna. Sehingga hal tersebut berdampak positif pada terjalannya komunikasi yang efektif dan efisien dalam pelayanan terhadap pengguna yang menggunakan fasilitas yang dimiliki sebuah organisasi atau perusahaan. Pada Perguruan Tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan, tentu memiliki sebuah *website* merupakan hal yang wajib karena sebagai bentuk komunikasi dengan pengguna. Dalam hal ini, pengguna dapat dikatakan sebagai pengunjung *website* secara eksternal maupun internal kampus, seperti dosen, mahasiswa, hingga pegawai perguruan tinggi tersebut.

Pada sebuah *website* perguruan tinggi, menyediakan informasi yang valid dan dapat dipercaya oleh penggunanya merupakan hal yang harus dilakukan. Ada beberapa alasan mengenai hal tersebut, yakni seperti untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Website layanan akademik bertujuan untuk menyediakan informasi dan layanan kepada pengguna, terutama mahasiswa dan staf akademik. Pengguna yang membutuhkan informasi harus dapat dengan mudah menemukan dan memahami informasi yang mereka cari. Selain itu, pengguna juga harus dapat berinteraksi dengan website dan menggunakan layanan yang disediakan dengan mudah dan efektif. Kemudian untuk meningkatkan citra institusi, sehingga ketika memiliki kualitas informasi, interaksi, dan usability yang baik dapat meningkatkan citra institusi akademik. Sebuah website yang profesional dan mudah digunakan dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pengguna terhadap institusi, yang pada gilirannya dapat membantu dalam rekrutmen mahasiswa baru, mendapatkan dana ketika ada acara tertentu, atau menarik perhatian sponsor.

Menjaga kompetisi, seperti halnya sebuah institusi akademik bersaing untuk menarik mahasiswa dan staf akademik yang berkualitas. Dalam era digital, website institusi menjadi salah satu alat yang paling penting dalam menarik perhatian calon mahasiswa dan staf akademik. Oleh karena itu, kualitas informasi, interaksi, dan usability yang baik sangat penting dalam membedakan diri dari pesaing. Memperbaiki efisiensi:

Website layanan akademik yang baik dapat memperbaiki efisiensi proses akademik, termasuk pendaftaran, pengelolaan jadwal, pengiriman tugas, dll. Ini dapat menghemat waktu dan usaha bagi mahasiswa dan staf akademik, serta memperbaiki pengalaman belajar dan mengajar. Menjaga kepatuhan: Institusi akademik diwajibkan untuk mematuhi regulasi dan standar tertentu, seperti privasi data dan aksesibilitas. Dengan kualitas informasi, interaksi, dan usability yang baik, website layanan akademik dapat memastikan bahwa regulasi ini diikuti dan kepatuhan dipertahankan.

Karena hal ini merupakan hal yang dapat menjadikan nilai tambah bagi perguruan tinggi itu sendiri. Hal ini berhubungan dengan kebutuhan pengguna internal yang sangat berperan penting dengan kegiatan kampus, yakni mahasiswa. Mahasiswa tentu membutuhkan akses berita dan informasi mengenai akademik kampus, dimulai dari ketersediaan informasi mengenai rencana studi, jadwal perkuliahan sampai dengan informasi tentang Kartu Hasil Studi. Menurut survei yang dilakukan oleh Platform Q pada tahun 2021, rata-rata nilai kualitas website institusi akademik di seluruh dunia adalah 3,63 dari skala 5. Penilaian ini didasarkan pada aspek seperti tampilan, navigasi, konten, dan fungsionalitas website [1].

Webqual adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan sudut pandang pengguna akhir. Metode ini melibatkan empat variabel utama, yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction Quality dan Overall [2]. Kepuasan pengguna adalah hal yang penting dalam bisnis dan pengukuran kinerja sistem informasi [3]. Kepuasan seseorang dapat dipengaruhi oleh perbedaan antara harapan dan persepsinya, keadilan dalam suatu situasi, atau faktor-faktor pemuasan dan hygiene [4].

Metode lain untuk mengukur kualitas website adalah Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini berguna dalam mendiagnosis kekurangan dan menetapkan prioritas dalam pengembangan website [5]. Diharapkan dengan adanya metode ini, pengelola website dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan alokasi sumber daya yang lebih baik. Pendekatan IPA yang standar dapat memberikan kriteria untuk kategorisasi elemen optimal dan membantu manajemen dalam pengambilan keputusan. Kedua metode ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan website seperti Igracias, baik dari segi kualitas informasi, interaksi, maupun usability.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang sudah terjabarkan pada latar belakang, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas informasi yang berikan oleh *website* layanan akademik iGracias?
2. Bagaimana kualitas pelayanan interaksi yang disediakan oleh *website* layanan akademik iGracias?
3. Bagaimana kualitas *usability* dari fitur – fitur yang ada pada *website* layanan akademik iGracias?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengukur kualitas informasi yang disediakan oleh layanan akademik IGracias.
2. Untuk mengukur kualitas layanan akademik yang disediakan oleh IGracias dari segi kualitas layanan interaksi.
3. Untuk mengukur kualitas layanan akademik yang disediakan oleh IGracias dari segi kualitas *usability*.

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk memberikan rekomendasi bagaimana untuk meningkatkan kualitas informasi yang disediakan oleh website menjadi lebih baik.
2. Untuk memberikan rekomendasi bagaimana untuk meningkatkan kualitas layanan interaksi website menjadi lebih efisien dan efektif.
3. Untuk memberikan rekomendasi bagaimana untuk meningkatkan kualitas *usability* website agar menjadi lebih user-friendly.

1.4 Batasan Masalah

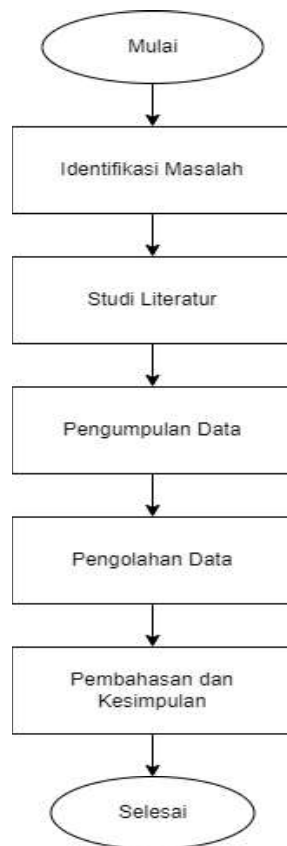
Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya mengukur kualitas pada *website* layanan akademik iGracias Institut Teknologi Telkom Surabaya.
2. Ruang lingkup jenis kualitas layanan yang dianalisis meliputi kualitas informasi, pelayanan interaksi, dan *usability*.

3. Website Akademik iGracias yang dianalisis berdasarkan dari sudut pandang mahasiswa.

1.5 Metodologi Penelitian

Alur metodologi penelitian yang dilakukan yakni berawal dari identifikasi masalah, studi literatur, pengumpulan data, pengolahan data, hingga pembahasan dan kesimpulan. Metode pengumpulan data yang diusulkan untuk penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pengguna website iGracias. Penggunaan sistem informasi yang baik dianggap oleh pengguna sebagai sebuah sistem yang memuaskan dengan kualitas website-nya. Kualitas website tersebut dijelaskan melalui tiga dimensi dalam WebQual versi 4.0. WebQual memiliki teori bahwa ada tiga dimensi yang mewakili kualitas sebuah website, yakni kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan interaksi layanan (service interaction).



Gambar 1.1 Alur Metodologi Penelitian