

BAB I

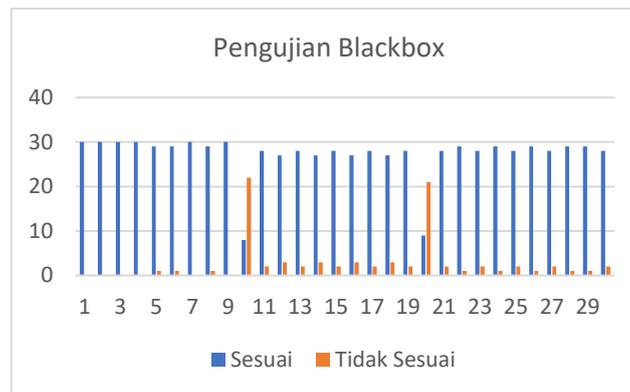
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi berkembang dengan memanfaatkan internet untuk menyebarkan informasi ke seluruh dunia. *Website* merupakan salah satu teknologi informasi yang telah digunakan baik dalam organisasi maupun instansi tertentu termasuk Perguruan Tinggi. Pada tingkat Perguruan Tinggi *website* diperlukan untuk menyebarkan informasi tentang Perguruan Tinggi terkait. *Website* berperan penting tidak hanya menjadi media informasi saja akan tetapi sebagai tolak ukur kualitas Perguruan Tinggi terkait.

Pada *website* BIMAWA Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta merupakan salah satu contoh *website* untuk menyebarkan informasi yang berisi tentang informasi kemahasiswaan, beasiswa, kompetisi dan prestasi Universitas Ahmad Dahlan. *Website* BIMAWA tidak hanya membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi yang bermanfaat namun juga memberikan informasi pada kalangan umum terkait prestasi-prestasi yang sudah dicapai. *Website* juga berperan penting untuk mengukur kualitas suatu perguruan tinggi. Universitas perlu secara rutin melakukan evaluasi untuk menilai sejauh mana kualitas dan keberhasilan penggunaan *website*. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan layanan, menjaga integritas universitas secara optimal, serta mengetahui sejauh mana kualitas layanan *website* dapat diterima oleh pengguna. Semakin besar tingkat kepuasan seseorang akan suatu layanan *website* maka semakin tinggi intensitas pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Namun dalam pengembangan *website* Biro Kemahasiswaan Dan Alumni (BIMAWA) sejauh ini belum ada penilaian yang mengukur atau menganalisis kualitas *website* ini sehingga belum diketahui penilaian pengguna mulai dari kepuasan, kegunaan serta tampilan *website*. Informasi ini diperoleh melalui wawancara dengan staf teknologi informasi di Biro Kemahasiswaan Dan Alumni (BIMAWA) dari hasil wawancara teridentifikasi masalah yaitu: (1)

pembatasan ukuran *file* saat mengunggah dokumen; (2) mengalami *down* ketika banyak pengguna mengakses website. Kemudian dilakukannya penyebaran angket menggunakan *black-box* terhadap 30 responden terdiri dari 2 dosen, 1 alumni dan 27 mahasiswa, didapatkan hasil penilaian pengguna terhadap *website* BIMAWA sebagai berikut:



Gambar 1.1 Pengujian *Backbox*

Berdasarkan gambar 1.1 terdapat hasil pengujian *black-box* terkait *website* BIMAWA yaitu terdapat 30 pertanyaan dengan masing-masing jawaban “setuju” dan “tidak setuju”. Terdapat dua pertanyaan menunjukkan tingkat persetujuan yang rendah, yaitu pada pertanyaan nomor 10, "Jika menu Kemahasiswaan 'Verifikasi SKPI' dipilih maka akan tampil verifikasi SKPI" dengan *persentase* 73,3%, dan pada pertanyaan nomor 20, "Jika menu Beasiswa 'Layanan Administrasi' dipilih maka akan tampil Layanan Administrasi" dengan *persentase* 70%. Maka untuk mengidentifikasi kualitas *website* lebih lanjut dilakukan penelitian menggunakan metode tertentu, diantaranya metode *webqual 4.0* dan *importance performance analysis (IPA)*.

Webqual 4.0 merupakan metode pengukuran kualitas situs web berdasarkan penilaian pengguna melalui 3 dimensi penilaian, antara lain kualitas informasi, kualitas kegunaan *website* dan kualitas interaksi [1]. Metode *webqual 4.0* berfokus pada pengukuran kualitas web dengan memanfaatkan persepsi pengguna. Instrumen *webqual 4.0* digunakan untuk menggali pandangan pengguna terhadap situs web yang mereka akses. Banyak peneliti memilih metode ini untuk mengevaluasi layanan yang disediakan oleh sebuah

situs web, karena fokus utamanya adalah pada aspek kegunaan dan mutu dari sebuah halaman web.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode penilaian kualitas *website* berlandaskan tingkat kesesuaian *user* mengalami kepuasan dengan layanan *website* yang dibagi ke dalam 4 kuadran wilayah, yaitu wilayah yang dianggap penting oleh pengguna akan tetapi belum sesuai harapan disebut kuadran I, wilayah yang dianggap penting oleh pengguna dengan tingkat kepuasan lebih tinggi atau bisa dikatakan sudah sesuai harapan disebut kuadran II, wilayah yang tidak dianggap penting oleh pengguna dengan tingkat kepuasan rendah disebut kuadran III dan yang terakhir wilayah yang tidak dianggap penting dan berlebihan dari sisi pengguna disebut kuadran IV [2]. Selain itu, untuk menguji dan menghitung kepuasan pengguna.

Berdasarkan uji awal menggunakan *blackbox* yang melibatkan 30 responden, maka akan dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kualitas *website* BIMAWA Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta dengan memanfaatkan metode *webqual 4.0* dan *importance performance analysis (IPA)* dengan menjadi pertimbangan bagi meningkatkan mutu *website* BIMAWA.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, batasan masalah yang didapat yaitu:

1. Pengukuran kualitas *website* BIMAWA menggunakan kuesioner yang berdasarkan metode *webqual 4.0*.
2. Analisis kualitas layanan *website* BIMAWA dilakukan dengan menggunakan metode *importance performance analysis (IPA)*.
3. Responden dari kuesioner dibatasi mahasiswa dan alumni Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian di atas, dirumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana cara menganalisis kualitas *website* BIMAWA menggunakan metode *webqual 4.0* dan *importance performance analysis (IPA)*?
2. Bagaimana merekomendasikan perbaikan dari analisis kualitas *website* BIMAWA menggunakan metode *webqual 4.0* dan *importance performance analysis (IPA)*?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menghasilkan penilaian atau ukuran kualitas *website* BIMAWA berdasarkan analisis dengan metode *importance performance analysis (IPA)* terhadap data kuesioner berbasis *webqual 4.0*.
2. Menghasilkan rekomendasi perbaikan dari analisis kualitas *website* BIMAWA menggunakan *importance performance analysis (IPA)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Memberikan informasi kualitas web dari segi kepuasan, kegunaan dan sebagai tampilan bahan evaluasi peningkatan kualitas *website* BIMAWA.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk pengembangan *website* BIMAWA.