

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pada era digital saat ini hampir semua industri didukung dengan adanya perkembangan teknologi informasi. Peran teknologi internet semakin terasa karena hampir semua kegiatan bisnis dan organisasi dijalankan melalui dunia maya. Internet adalah produk jasa yang menyediakan informasi yang mudah untuk dioperasikan dan dapat digunakan untuk semua kalangan usia. Melalui internet semua informasi didapat dengan cepat dan mudah sehingga sangat membantu dalam bertransaksi.

Keunggulan itulah yang menjadi factor pendorong berkembangnya internet di seluruh dunia. Salah satu produk unggulan dari pemanfaatan internet adalah website. Website adalah system dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks maupun suara yang tersimpan di dalam sebuah server. Website atau World Wide Web (WWW) merupakan bentuk dari media masa yang dipublikasikan melalui jaringan internet dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Website merupakan alamat atau lokasi di dalam ineternet suatu halaman web, umumnya membuat dokumen HTML dan dapat berisi sejumlah foto atau gambar grafis, musik, teks bahkan gambar yang bergerak. Dengan menggunakan teknologi tersebut, informasi dapat diakses selama 24 jam dalam satu hari dan dikelola oleh mesin, atau bisa diartikan website adalah keseluruhan kumpulan halaman web dan informasi seperti gambar-gambar, suara, file video dan lain-lain yang disediakan bagi pengguna dalam sebuah web server. Website yang dibangun dengan tujuan untuk mengorganisasi data

akademik. Melalui website pengguna mampu mencari informasi yang dibutuhkan sehingga hal ini dapat dimanfaatkan oleh organisasi guna menyediakan layanan jasa dan informasi bagi pengguna nya.

Keunggulan ini dimanfaatkan oleh Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta untuk meningkatkan mutu dari Pendidikan dan layanan melalui media berbasis website. Situs website mempunyai peran yang sangat penting di suatu perguruan tinggi. Keberadaannya dapat meningkatkan keunggulan bersaing terhadap perguruan tinggi lain. Lebih jauh lagi *website* bagi suatu universitas merupakan wajah universitas tersebut di dunia maya. Perguruan tinggi membuat website bertujuan untuk mengenalkan dan mempromosikan Lembaga Pendidikannya. Di dalam *website* biasanya terdapat informasi mengenai profil universitas, progam akademis, sarana dan fasililitas, kegiatan yang akan berlangsung, capaian yang diperoleh universitas, dan masih banyak lainnya. Masyarakat secara luas akan melihat dan mengakses *website* universitas sebagai interaksi pertama dan daya tarik terhadap universitas tersebut. Menurut Dorie (dalam Napitupulu, 2016) menjelaskan bahwa selain berperan sebagai media informasi, *website* suatu perguruan tinggi juga sebagai penyedia layanan yang dapat memberikan kemudahan bagi anggota civitas akademika dan juga bagi calon civitas yang akan bergabung dengan perguruan tinggi tersebut.

Penerimaan mahasiswa baru merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh seluruh Perguruan Tinggi di Indonesia setiap tahunnya. Kegiatan ini dapat dikatakan sebagai titik awal proses pencarian calon mahasiswa baru yang berkualitas. Dengan menerima calon mahasiswa yang berkompeten maka dapat menunjang mutu dan kualitas Perguruan Tinggi itu sendiri. Salah satu perguruan

tinggi yang menyelenggarakan penerimaan mahasiswa baru setiap tahunnya adalah Universitas Muhammadiyah Ponorogo (Umpo). Penerimaan mahasiswa baru setiap tahun diselenggarakan oleh Pihak Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Muhammadiyah Ponorogo (PMB Umpo).

Pada saat ini Universitas Muhammadiyah Ponorogo telah membuka pendaftaran penerimaan Calon mahasiswa baru untuk gelombang 1 angkatan 2021/2022. Universitas Muhammadiyah Ponorogo telah mengimplementasikan sistem yang berbasis web khusus untuk calon peserta didik baru, Website tersebut bernama [pmb.umpo.ac.id](http://pmb.umpo.ac.id). Website ini berisi informasi seputar pendaftaran sekaligus situs yang digunakan untuk mendaftar secara online. Dalam website tersebut terdapat berbagai informasi bagi calon mahasiswa. Mulai dari informasi tentang fakultas, biaya kuliah, biaya daftar ulang dan UKT per semester. Selain menyediakan informasi, situs web ini juga digunakan untuk melakukan pendaftaran dengan mengisi data-data pribadi yang menjadi persyaratan pendaftaran. Situs ini bisa diakses oleh seluruh calon anggota civitas akademik yang ingin bergabung. Menyadari sepenuhnya dengan melihat begitu pentingnya situs web ini maka perlu dilakukan usaha untuk lebih meningkatkan kualitas layanan yang selama ini diberikan.

Situs yang berbasis website sering mengalami masalah dengan jaringan atau server dan banyaknya pengguna yang mengakses atau informasi yang sering di update yang menyebabkan sistem sering error atau yang lainnya. Situs yang berbasis website mudah untuk diretas oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab menyebabkan web tidak dapat digunakan sementara. Sering dijumpai terjadinya kesalahan penginputan informasi, Informasi yang kurang up

to date sehingga menyebabkan informasi yang didapat kurang tepat. Kurangnya penyediaan layanan yang memudahkan bagi anggota civitas maupun calon anggota civitas yang berdampak munculnya rasa kurang puas terhadap layanan *website*. Oleh karena itu sistem perlu dievaluasi secara detail untuk mengukur kemudahan penggunaan website bagi user atau pemakai dari segi kemudahan dipelajari, digunakan, kepuasan dan tingkat efisiensi.

Sebuah sistem yang baik adalah sistem yang terevaluasi terutama berdasarkan kepuasan pengguna akhir (*end user*). Layanan sistem berbasis web perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Selama ini belum diketahui kualitas layanan sepenuhnya sehingga dengan dilakukannya penelitian ini dapat diketahui persepsi pengguna terhadap kinerja dan harapan pengguna terhadap situs web PMB UMPO yang ada. Dengan demikian dapat ditentukan besarnya gap atau kesenjangan yang ada sehingga dapat ditentukan usaha untuk mempertahankan layanan yang telah berkualitas baik serta meningkatkan layanan yang masih kurang (perlu diperbaiki) sesuai yang diinginkan pengguna. Dengan adanya hal tersebut perlu adanya analisa yang menentukan factor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan kualitas dilihat dari kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Salah satu model pendekatan yang dapat digunakan adalah WebQual 4.0.

Penelitian ini menggunakan metode Importance– Performance Analysis (IPA) dan WebQual 4.0. Metode IPA digunakan untuk mengetahui penilaian dari pengguna terhadap kualitas web yang diinginkan (Importance) dan terhadap kualitas web yang dirasakan saat ini (Performance). Tingkat kualitas dapat ditunjukkan dengan menghitung gap antara nilai Performance dan

Importance. Selanjutnya hasil pengukuran dapat menjadi umpan balik bagi manajemen situs web PMB UMPO untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Penelitian sebelumnya melakukan penelitian tidak dengan menggunakan metode khusus pengukuran web melainkan dengan menggunakan metode analisa SEM yang menggunakan variabel *system quality*, *information quality*, *intention to use* dan *system use*. Penelitian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap minat pengguna, kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap minat pengguna, minat pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem dan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

Penelitian ini dilengkapi oleh penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode WebQual dengan lebih memfokuskan pada kepuasan pengguna akhir untuk mengukur kualitas situs Web. Penelitian ini menguji seberapa besar tingkat kepuasan calon mahasiswa terhadap situs web PMB UMPO dilihat dari variabel *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Variabel *usability* merupakan kemudahan pengoperasian meliputi kemudahan website untuk dioperasikan, kemudahan untuk navigasi, serta menyediakan interface yang menarik sehingga menimbulkan pengalaman baru yang menyenangkan. Untuk variabel *information quality* didefinisikan sebagai kemudahan informasi untuk dimengerti diantaranya informasi yang disediakan adalah informasi yang up to date, terpercaya, akurat dan relevan. Sedangkan untuk variabel *interaction quality* merupakan kemudahan untuk berinteraksi

dalam suatu website atau komunitas. Menurut Kotler (2014:150) *User satisfaction* atau kepuasan pengguna bisa didefinisikan sebagai perasaan senang ataupun kecewa yang muncul akibat adanya perbandingan yang dilakukan oleh pengguna mengenai kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Dalam penelitian ini sudah menggabungkan 2 metode yaitu metode IPA dan WebQual. WebQual adalah suatu metode atau Teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (*end user*). WebQual adalah metode yang telah dikembangkan sejak tahun 1998 yang merupakan pengembangan dari metode ServQual yang didasarkan konsep QFD (Quality Function Development). Metode WebQual sudah dikembangkan hingga versi 4. WebQual versi 4.0 merupakan pengukuran kualitas dari sebuah website yang memiliki 3 instrument yaitu *Usability, Information Quality, dan Interaction Quality*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian pengukuran kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 dan juga mengukur tingkat kepuasan pengguna website PMB UMPO dengan metode Importance-Performance analysis (IPA) yang didasarkan pada hasil perbandingan antara kinerja dan harapan. Judul yang akan saya angkat dalam penelitian ini adalah **“Tingkat Kepuasan Calon Mahasiswa UMPO Terhadap Website PMB Dengan pendekatan Webqual”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan calon mahasiswa UMPO terhadap website PMB dilihat dari dimensi *Usability*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan calon mahasiswa UMPO terhadap website PMB dilihat dari dimensi *Information Quality*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan calon mahasiswa UMPO terhadap website PMB dilihat dari dimensi *Interaction Quality*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan dan batasan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan calon mahasiswa UMPO terhadap website PMB dilihat dari dimensi *Usability*
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan calon mahasiswa UMPO terhadap website PMB dilihat dari dimensi *Information Quality*
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan calon mahasiswa UMPO terhadap website PMB dilihat dari dimensi *Service Interaction Quality*

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini peneliti dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction* agar dapat memahami lebih dalam lagi tentang pengetahuannya terutama dalam manajemen pemasaran, serta dapat menerapkan apa yang sudah di dapat pada bangku kuliah di lapangan.

## 2. Bagi Universitas

Dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dan sumbangsih kepastakaan.

## 3. Bagi PMB UMPO

Dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan website PMB UMPO.

## 4. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan memberikan inspirasi, literatur, sekaligus bermanfaat untuk pengembangan ilmu manajemen pemasaran di masa mendatang.

