

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi diciptakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan suatu informasi bagi penggunanya. Teknologi juga dapat membantu dalam pelayanan proses fungsional dunia kerja. Proses tersebut dapat memberikan pengaruh bagi organisasi. Pengaruh tersebut dibuktikan dengan adanya citra baik sebuah organisasi. Selain memberikan citra baik bagi organisasi juga memberikan kepuasan bagi pengguna *website*. Organisasi yang dimaksud bukan hanya dalam hal bidang industri tetapi juga bidang pendidikan. Bidang pendidikan dalam hal ini meliputi sebuah Perguruan Tinggi.

Perguruan Tinggi merupakan salah satu organisasi pendidikan yang memiliki *website* sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan Pengguna. Dalam hal ini, Pengguna yang dimaksudkan mahasiswa perguruan tinggi (Sa'uda dan Sopiah, 2015). Selain itu, Puspitasari (2013) juga mengungkapkan bahwa peranan *website* suatu universitas bukan hanya sebatas media informasi tetapi juga merupakan salah satu barometer yang dipakai untuk mengukur kualitas perguruan tinggi tersebut (Arifin; *et.al*,2015).

Perguruan Tinggi berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa dalam penyebaran informasi. Kehadiran Teknologi seperti *Website*, diharapkan menjadi sarana pendukung dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna sebagai penunjang kebutuhan akademik dan *non-akademik*. Perguruan Tinggi perlu membangun sebuah *website* yang menarik dan memberikan kepuasan bagi pengguna, sehingga Perguruan Tinggi memiliki citra baik. Citra baik tersebut diwujudkan melalui adanya *website* yang dapat digunakan sebagai media informasi dalam memberikan pelayanan dan penyebaran informasi yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi.

Perguruan Tinggi di Palembang sudah memanfaatkan *website* sebagai sarana penyebaran informasi, diantaranya adalah Perguruan Tinggi Unika Musi Charitas, Universitas Tridianti, dan Universitas Terbuka di Palembang sudah memanfaatkan teknologi berupa *website*. *Website* yang dimiliki setiap Perguruan Tinggi mempunyai tampilan dan pelayanan beragam. *Website* dalam sebuah Perguruan Tinggi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada penggunanya dalam pemberian suatu informasi. Perguruan Tinggi ini juga termasuk golongan Perguruan Tinggi yang banyak digemari Mahasiswa, namun pada Universitas Tridianti pada tahun ajaran 2018/2019 mengalami penurunan jumlah mahasiswa yang bisa dibilang ekstrim. Jumlah mahasiswa yang didapat pada forlap.ristekdikti.go.id tahun ajaran 2017/2018 sebanyak 5,490 mahasiswa, namun pada tahun ajaran 2018/2019 jumlah mahasiswa sebanyak 584 mahasiswa. Hal ini yang akan diteliti dari segi kualitas layanan *website* Universitas Tridianti dan untuk Universitas Terbuka, Perguruan Tinggi ini merupakan Universitas dengan sebutan kuliah *online* karena proses belajar-mengajarnya menggunakan media elektronik. Proses belajar-mengajar yang demikian membuat mahasiswa jarang datang ke Universitas Terbuka sehingga saat mahasiswa membutuhkan suatu informasi ataupun ingin mengetahui suatu informasi, mahasiswa hanya mengandalkan *website*. Akan tetapi kualitas layanan *Website* perguruan tinggi Universitas Terbuka masih belum dianalisis layanan kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna *website*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga Perguruan Tinggi tersebut telah menerapkan *website*.

Penerapan *website* pada Ketiga Perguruan Tinggi tersebut perlu dilakukan analisis kualitas layanannya. Analisis yang dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan *website* yang diberikan oleh mahasiswa ketiga Perguruan Tinggi *website* tersebut. Analisis ini berpedoman pada *WebQual* 4.0 yang digunakan untuk kriteria suatu bentuk kualitas layanan *website* yang ideal menurut metode *WebQual* 4.0 yang ditinjau dari segi kepuasan pengguna.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan *website* pada perguruan tinggi sudah ideal menurut *WebQual 4.0*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa dari Perguruan Tinggi Unika Musi Charitas, Universitas Tridinanti, dan Universitas Terbuka.
2. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linier Berganda.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan *Website* pada Perguruan Tinggi yang ideal menurut *WebQual 4.0*.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan masukan dalam pengembangan layanan *Website* Perguruan Tinggi yang sedang berjalan pada Perguruan Tinggi yang digunakan sebagai studi kasus.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini dituliskan ke dalam 5 bab dengan urutan sebagai berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang munculnya suatu masalah didalam penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan membahas teori-teori yang melandasi penelitian dan menjadi acuan dasar teori yang sesuai untuk menganalisis penelitian dan penelitian sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang jenis penelitian, tempat dan waktu pelaksanaan, populasi penelitian, sampel penelitian, variabel dalam penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian alat ukur, uji data, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yang terdiri dari deskriptif objek penelitian dan analisis data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan membahas kesimpulan dari hasil pembahasan dalam penelitian dan saran yang diberikan berdasarkan penelitian yang bermanfaat dimasa yang akan datang serta merupakan penutup dari suatu penelitian yang telah dilakukan.