

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Berkembangnya informasi teknologi komunikasi sekarang ini, Internet dirasakan makin besar karena hampir semua kegiatan bisnis dalam pendidikan dapat dilakukan melalui dunia maya. Melalui Internet, segala informasi yang diinginkan dengan cepat dan mudah disebarluaskan untuk diakses oleh pihak yang berkepentingan.

Website sangatlah penting dalam semua bidang terutama untuk sebuah Pendidikan di Perguruan Tinggi. Bisa dikatakan website merupakan wajah kampus di dunia internet. Oleh karena itu pemilik website perlu memperhatikan selain kegunaan yang mengandung informasi juga tampilannya yang menarik. isi website yang pada awalnya berisi profil guna memasarkan dunia Pendidikan di perguruan tinggi bertambah kepada fungsi administratif akademis seperti sistem informasi akademik, informasi perkuliahan, sistem informasi perpustakaan dan lain-lain.

Website Perguruan Tinggi Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi dengan alamat [dcc.ac.id](http://dcc.ac.id) merupakan wajah kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi di dunia internet. Maka pihak perguruan tinggi perlu memberikan perhatian yang lebih terhadap website karena saat ini website merupakan persaingan media dalam menarik mahasiswa. Ini artinya kedudukan website sangatlah penting bagi pendidikan perguruan tinggi.

Kualitas website adalah gambaran dari kualitas perguruan tinggi. Sedangkan pihak kampus belum pernah melakukan analisis pengukuran kualitas layanan website sehingga belum diketahui tingkat kualitas website yang ada. Maka sangat perlu untuk dilakukan pengukuran kualitas layanan website tersebut untuk melihat faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan serta faktor yang perlu mendapat perhatian lebih untuk peningkatan kualitas website tersebut.

Dengan ini penulis akan menggunakan metode Webqual 4.0 dalam analisis pengukuran kualitas layanan Perguruan Tinggi Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi. Metode ini merupakan pengembangan dari metode servqual. Metode Webqual memiliki instrument penelitian yang dikembangkan dengan metode *Quality Fuction Development* (QFD) semenjak metode webqual mulai dikembangkan yaitu pada tahun 1998 metode tersebut telah mengalami beberapa perkembangan pada susunan dimensi-dimensinya berdasarkan penelitian (barnes dan vigen, 2003) yang mengukur kualitas webside yang di kelola *OECED (organization for economic coorporation and development)* menggunakan metode webqual 4.0.

Metode Webqual 4.0 memiliki 3 dimensi dalam penilaian sebuah website yaitu dimensi kualitas *usability* (kegunaan), dimensi *information quality* (kualitas informasi) dan dimensi *service interaction quality* ( kualitas pelayanan interaksi) Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Webqual 4.0 dalam menganalisis kualitas website Perguruan Tinggi Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi. Disini penulis menyertakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengukur persepsi pengguna terhadap

website Perguruan Tinggi Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi, dimana dari hasil webqual 4.0 tersebut selanjutnya dapat diidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi website yang membutuhkan penyempurnaan layanan kualitas berdasarkan persepsi (*actual performance*) dan harapan pengguna (*ideal performance*) sehingga nantinya diharapkan hasil pengukuran akan bermanfaat dalam bentuk peningkatan terhadap layanan website kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan yang nantinya akan diuraikan solusinya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kualitas layanan website menggunakan Webqual dan IPA (*Importance Performance Analysis*)
2. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas layanan website Perguruan Tinggi Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengukur kualitas layanan dari website.

2. Menghasilkan usulan untuk meningkatkan kualitas layanan website Perguruan Tinggi Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Penulis memberikan batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini fokus menggunakan Webqual dan IPA
2. Lingkup penelitian ini hanya pada website Perguruan Tinggi Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi yaitu [dcc.ac.id](http://dcc.ac.id)

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberi sumbangsih kepada pihak kampus dalam meningkatkan kualitas website kampus Perguruan Tinggi Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi berdasarkan pengukuran tingkat kualitas website.
2. Meningkatkan layanan website dari sisi kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan dan ketersediaan

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, penulis akan membagi ke dalam beberapa bab untuk memperoleh gambaran yang jelas dan terstruktur. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan landasan teori yang menjadi dasar dalam penelitian ini

### **BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi obyek penelitian, analisis obyek penelitian, serta tahapan dan metodologi penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai hasil dan pembahasan mengenai pengukuran kualitas website

### **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini merupakan bab penutup yang di dalamnya memuat Kesimpulan dan Rekomendasi dari penelitian ini.