

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Universitas Universal merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Kota Batam yang didirikan atas Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No.601/E/O/2014. Universitas Universal atau yang lebih dikenal dengan sebutan UVERS ini berlokasi di Kompleks Maha Vihara Duta Maitreya, Bukit Beruntung, Sei Panas, Batam Kepulauan Riau. UVERS berada dibawah naungan Yayasan Pancaran Maitri yang mulai beroperasi sejak tahun 2015. Saat ini UVERS telah memiliki 83 wisudan yang tersebar pada 10 Program Studi yang ada di UVERS yaitu: Seni Tari, Seni Musik, Manajemen, Akuntansi, Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Perangkat Lunak, Teknik Industri, Teknik Lingkungan, dan Pendidikan Bahasa Mandarin.

Di Kota Batam terdapat beberapa perguruan tinggi sebelum adanya UVERS, seperti Universitas Batam, Universitas Putera Batam, Universitas Internasional Batam, dan Universitas Riau Kepulauan, beserta beberapa Sekolah Tinggi. Rata-rata Perguruan Tinggi tersebut sudah beroperasi di atas 10 tahun. Sebagai Perguruan Tinggi yang tergolong baru, UVERS tentu membutuhkan pengembangan dalam banyak hal sehingga dapat menunjang segala alur kerja berjalan dengan baik serta peningkatan kualitas, salah satunya di dalam bidang Teknologi Informasi.

Menurut (Rerung et al., 2020) teknologi informasi umumnya menggunakan komputer untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, menerbitkan, serta mengkomunikasikan suatu informasi. Salah satu produk dari teknologi informasi

adalah situs web (*website*). Teknologi *website* juga telah diterapkan di UVERS dengan *domain* [www.uvers.ac.id](http://www.uvers.ac.id) yang dikelola oleh Divisi *Public Relations and Admission*. *Website* atau situs adalah kumpulan halaman yang menampilkan informasi teks, gambar, animasi, suara, video, bisa juga gabungan keseluruhan informasi yang membentuk satu rangkaian yang berhubungan dengan jaringan halaman atau yang disebut dengan *hyperlink*. (Fatmala et al., 2018)

Adapun beberapa menu utama pada *website* ini yaitu menu Tentang UVERS, menu Admisi, menu Akademik, serta menu Prodi. Selain itu terdapat juga beberapa menu tambahan pada *website* seperti #JoinUVERS, Portal Mahasiswa, UVERS Career Centre, dan E-Library. *Website* ini juga menyediakan fitur UVERS NEWS, UVERS EVENT, UVERS PROFILE, dan UVERS IN SECOND.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Antoni Suparno sebagai salah satu tim dari Divisi *Public Relations and Admissions*, pada awal *website* ini dirancang dengan tujuan agar menjadi *website* yang informatif tidak hanya bagi kalangan umum tetapi juga bagi Mahasiswa UVERS sendiri. *Website* ini menjadi sarana bagi mahasiswa, dosen, serta tenaga kependidikan di UVERS untuk berbagi informasi seputar perkuliahan ataupun juga kegiatan non akademik yang dilaksanakan oleh UVERS.

Namun kenyataannya beberapa fitur *website* ini belum berjalan dengan baik contohnya pada *website* beberapa Program Studi yang masih belum memperbaharui informasi terkait Program Studi yang dibutuhkan mahasiswa. Selain itu, Portal Mahasiswa yang disediakan juga dinilai masih kurang informatif dan belum memperbaharui banyak konten pengetahuan yang dibutuhkan mahasiswa sehingga memungkinkan pengguna *website* merasa kurang puas atas kualitas dari *website*

UVERS. Dengan ini pengelola *website* perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung *website* ini agar dapat menjadi pedoman bagi pengelola *website* dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari *website* ini.

Menurut (Rahmawati & Anwar, 2018), untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas sebuah *website*, pihak pengembang *website* memerlukan kemampuan dalam merancang dan mengelola *website* dengan optimal. Selain itu perlunya ada pengukuran terhadap layanan kualitas *website* berdasarkan tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui dan memperhatikan kualitas *website* saat ini, serta menentukan tahapan yang perlu dilakukan oleh pengembang *website* guna meningkatkan kualitas *website* sehingga *website* dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh pengunjung *website*.

Sama halnya dengan *website* UVERS, diperlukan analisis yang mengukur kualitas *website* untuk mendukung pengembangan kualitas *website*. Hal ini penting dilakukan mengingat sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian mengenai analisis kualitas pada *website* UVERS.

Salah satu dari banyak metode pengukuran yang dapat digunakan dalam pengukuran kualitas suatu *website* yaitu *Webqual* 4.0. Menurut (Fatmala et al., 2018), teknik pengukuran *Webqual* 4.0 berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode *Webqual* 4.0 merupakan pengembangan dari metode *servqual* yang sebelumnya telah banyak digunakan dalam pengukuran kualitas jasa sehingga penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis kualitas *Website* Universitas Universal Menggunakan Metode *Webqual* 4.0”.

## 1.2. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu mengenai:

1. Penulis hanya akan melakukan penelitian pada alamat *website* [www.uvers.ac.id](http://www.uvers.ac.id) secara umum dan tidak halaman *website* UVERS lainnya
2. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Webqual 4.0* dengan dimensi yang meliputi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan
3. Responden pada penelitian ini dibatasi hanya mahasiswa yang masih aktif berkuliah di Universitas Universal
4. Pengolahan data kuesioner menggunakan *software* SPSS 26

## 1.3. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membuat rumusan masalah yang akan dibahas, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas kegunaan (*usability quality*) *website* UVERS yang dipersepsikan oleh pengguna?
2. Bagaimana gambaran kualitas informasi (*information quality*) *website* UVERS yang dipersepsikan oleh pengguna?
3. Bagaimana gambaran kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) *website* UVERS yang dipersepsikan oleh pengguna?

## 1.4. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tentunya ada sebuah tujuan yang ingin dicapai oleh penulis. Berikut tujuan dari pembuatan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas kegunaan (*usability quality*) *website* UVERS yang dipersepsikan oleh pengguna
2. Untuk mengetahui gambaran kualitas informasi (*information quality*) *website* UVERS yang dipersepsikan oleh pengguna
3. Untuk mengetahui gambaran kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) *website* UVERS yang dipersepsikan oleh pengguna

### **1.5. Identifikasi Permasalahan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola *website* dapat diidentifikasi permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Beberapa fitur *website* ini belum berjalan dengan baik contohnya pada *website* beberapa Program Studi yang masih belum memperbaharui informasi terkait Program Studi yang dibutuhkan mahasiswa
2. *Webiste* belum memperbaharui banyak konten pengetahuan pada portal mahasiswa yang dibutuhkan mahasiswa

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan wawasan yang lebih luas tentang metode *Webqual* 4.0 dalam analisis kualitas suatu *website* yang diharapkan kelak dapat memberikan faedah bagi masyarakat, negara dan dunia
- b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan analisis *website* serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

### 1. Penulis

Dengan penelitian ini, penulis dapat menambah wawasan dan pengalaman secara langsung tentang pengukuran kualitas *website* dengan metode *Webqual* 4.0.

### 2. UVERS

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu masukan bagi pengelola *website* UVERS dalam mengembangkan *website* versi terbaru kedepannya.