

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat memberikan dampak pada perubahan layanan organisasi ataupun perusahaan. Saat ini layanan kepada pengguna juga dapat dilakukan secara online. Website adalah suatu aplikasi yang berisikan dokumen multimedia (terdiri dari teks, gambar, animasi, suara dan video) yang di dalamnya menggunakan protokol HTTP dan untuk mengaksesnya menggunakan sebuah perangkat lunak yang disebut dengan browser. Website merupakan kumpulan dari halaman-halaman web yang berhubungan dengan file-file yang terkait.

Website pada umumnya dapat digunakan dalam melakukan penyimpanan, mampu menampilkan informasi yang dianggap penting, serta sangat berkaitan terhadap organisasi ataupun perusahaan yang menggunakan arsitektur client atau server. Website sendiri berisikan perpaduan antara teks, suara, hypermedia dan grafis. Website dapat digunakan melakukan hubungan dengan sumbernya dalam jarak jauh dan menggunakan antarmuka grafis untuk pengguna supaya penampilannya menarik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan website pada bidang pendidikan, Program Studi Teknologi Informasi melakukan reformasi sistem informasi pendidikan dengan lebih modernisasi. Sistem informasi modern berbasis

website yang mana berisi penyampaian dan pemberitahuan mengenai informasi seputar kegiatan dan aktivitas di prodi TI.

Salah satu pokok yang ditegaskan adalah mengenai kewajiban setiap program studi wajib menyampaikan informasi seputar perkuliahan melalui cara online dengan website. Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti (Bailey, J.E. and Pearson, 1983), (DeLone and McLean, 1992) tujuan penelitian ini ingin mengaitkan dan membuktikan penelitian tersebut bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan serta kualitas layanan.

Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, (Ichsandrya, 2021) model penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi layanan website PDDikti kepuasan pengguna, yaitu dengan mengukur memoderasi kualitas layanan kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0. Penelitian dengan penyebaran dan pengisian kuesioner sebagai alat pengumpulan data menggunakan Google Forms (Nurmahmudah, 2020).

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana mengukur kepuasan pengguna website prodi teknologi informasi di kampus Politeknik Negeri Pontianak dengan menggunakan google form.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa bermanfaat system informasi prodi teknologi informasi yang berbasis website dalam memberikan

kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan serta kualitas layanan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari pengerjaan Tugas Akhir ini, terbagi atas berbagai sudut pandang sebagai berikut:

Secara Praktis:

1. Mengetahui hubungan kualitas website prodi teknologi informasi yang ada saat ini dilihat dari usability, information, dan service interaction terhadap user satisfaction.

2. Menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kualitas website ke depannya.

Secara Teoritis:

1. Sebagai sumber kajian dalam mengembangkan konsep penilaian kualitas website khususnya pada dunia pendidikan.

2. Menjadi referensi dalam mengevaluasi website prodi teknologi informasi

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup ini berisi batasan banyaknya subjek yang tercakup dalam sebuah masalah. Secara umum memiliki makna batasan. Dalam arti luas batasan ini bisa dalam bentuk materi, variable yang diteliti, subjek, atau lokasi. Ruang lingkup bisa diartikan secara lebih khusus pada materi atau hal tertentu.

Dalam sebuah penelitian ruang lingkup bisa berarti pembatasan variable yang digunakan, berapa banyak subjek yang akan diteliti, luas lokasi penelitian, materi yang dikaji, dan sebagainya. adanya pembatasan atau ruang lingkup dalam sebuah

penelitian penting adanya karena akan mempengaruhi validitas dari hasil penelitian itu sendiri.

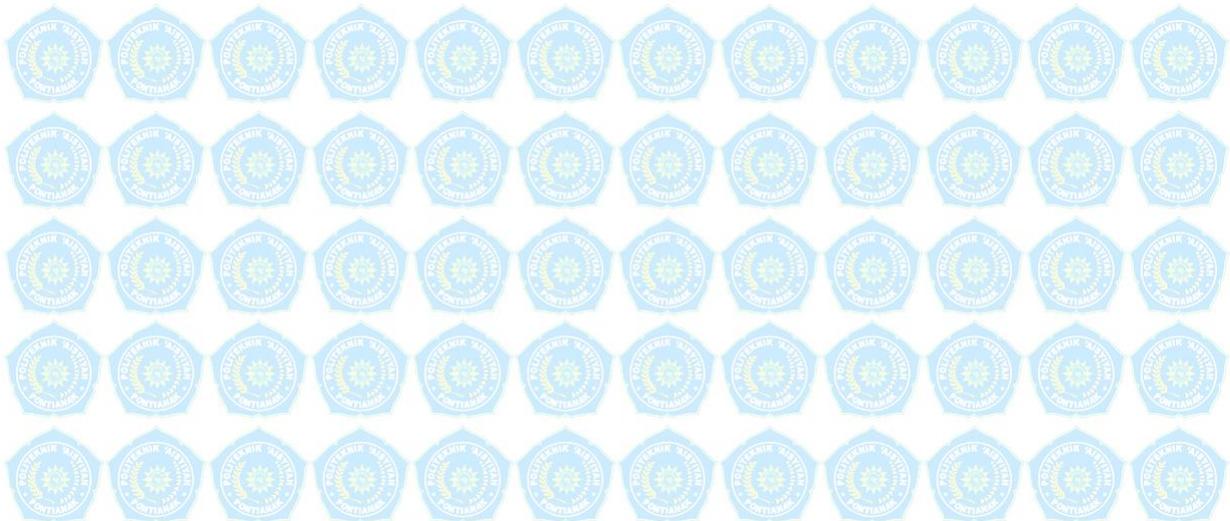
1.6. Keaslian Penelitian

Stuart J., (2002), penelitian ini mengungkapkan teori kualitas website yang paling diterima oleh dunia. Paper ini bertuliskan penelitian mengenai metode untuk mengukur kualitas situs web yang disebut dengan WebQual. Penelitian ini mengambil kasus pada toko buku online seperti Amazon, BOL, dan Internet Bookshop yang kemudian menghasilkan versi terbaru dari WebQual yakni WebQual 4.0. Walaupun WebQual didasari pada impresi subyektif dari penggunaanya, data tetap dikumpulkan melalui analisis kuantitatif dan metrik ecommerce yakni dengan pembobotan menggunakan WebQual Index (WQI). Penelitian ini mengungkapkan tiga dimensi yang menentukan kualitas website diantaranya usability, information, dan service interaction. Ketiga dimensi kualitas website inilah yang diteliti dalam Tugas Akhir ini. Pada penelitian ini diuji pula realibilitas dari instrumen yang diajukan untuk mengidentifikasi faktor yang berhubungan dengan kualitas website.

Nurmahmudah, (2020), penelitian ini mencoba untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan pengguna dari pemanfaatan google form yang menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat dijadikan rekomendasi bagi manajemen kampus. Analisis tingkat kepuasan terhadap 5 variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy*. Pengaruh parsial yang paling berpengaruh berdasarkan pengaruh t hitung adalah variabel nyata tetapi semua indikator berdasarkan tingkat signifikan memiliki pengaruh yang sama terhadap kepuasan siswa.

Rusniantoro, (2018), disebutkan bahwa kualitas layanan sebuah website sangat memengaruhi jumlah pengguna yang mengakses dan juga dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk itu penelitian ini melakukan analisis kualitas layanan menggunakan WebQual 4.0 dengan analisis regresi linear berganda di mana kemudian dihasilkan bahwa usability, information, dan service interaction secara simultan memengaruhi kepuasan pelanggan.

PERPUSTAKAAN



POLITEKNIK 'AISYIYAH PONTIANAK