

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Pascasarjana merupakan jenjang perguruan tinggi yang berhubungan dengan tingkat pendidikan atau pengetahuan sesudah sarjana (KBBI, 2015). Universitas Telkom merupakan salah satu universitas di Indonesia yang menyediakan program pascasarjana. ada tiga program studi yang ditawarkan oleh Pascasarjana Universitas Telkom yaitu S2 Teknik Elektro Telekomunikasi, S2 Teknik Informatika, S2 Manajemen. Pascasarjana Teknik Informatika merupakan salah satu program studi yang diharapkan menjadi program studi unggulan bertaraf internasional untuk mengembangkan tenaga ahli dan peneliti serta teknologi infokom inovatif dalam dunia bisnis dan industri (*website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom, 2015). Berdasarkan kebutuhan industri di Bidang Teknologi Informasi dan kebijakan Pemerintah yang dituangkan dalam Undang-Undang Sisdiknas tahun 2003 maka IT Telkom mendirikan Program Magister Teknik Informatika. Program studi ini didirikan dan dikukuhkan dengan surat Keputusan Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi No. 424/D/T/2009, tanggal 27 Maret 2009 ( *website* Pascasarjana Universitas Telkom, 2015).

Perkembangan teknologi informasi diharapkan dapat membuat penyebaran dan penerimaan informasi lebih efektif dan efisien. Teknologi informasi dapat mendukung pembelajaran serta pemberian informasi mengenai Pascasarjana Teknik Informatika kepada para pengunjung khususnya mahasiswa Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom. Salah satu teknologi dalam menyampaikan informasi adalah *website*. Menurut (Cambridge University, 2016b) *website* merupakan satu set halaman informasi di internet tentang topik tertentu, yang diterbitkan oleh satu orang atau organisasi. Menurut Suyanto (2009) fungsi dari *website* adalah sebagai sarana informasi yang lebih menekankan pada kualitas konten *website*.

Menurut Webometrics (2016) *website* Universitas Telkom berada di urutan ke 23 di Indonesia dan urutan ke 3042 di dunia. Urutan tersebut didapatkan dari beberapa faktor pada *website*, seperti keunggulan *website*, seberapa sering *website* diakses,

dampak adanya *website* pada Universitas, pengaruhnya kehadiran *website*. Urutan *website* Universitas Telkom yang berada pada urutan ke 23 di Indonesia dapat berpeluang bagi *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom untuk diakses oleh pengunjung *website* Universitas Telkom karena *website* Universitas Telkom mencantumkan informasi mengenai Pascasarjana Teknik Informatika dan terdapat *link* yang menuju pada *website* resmi Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom.

Program Pascasarjana Teknik Informatika menggunakan *website* sebagai media untuk mengembangkan proses pembelajaran, serta penyampaian informasi yang berkaitan dengan Pascasarjana Teknik Informatika. *Website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom lebih menekankan pada penyampaian informasi karena fungsi utama *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom sebagai sarana informasi Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom. *Website* yang digunakan harus mencakup berbagai kriteria agar dapat mempermudah pengunjung dalam menggunakan *website*.

*Website* Pascasarjana Teknik Informatika dibentuk pada September 2015. Adapun alamat *website* resmi untuk Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom yaitu <http://mif.telkomuniversity.ac.id/>. Berdasarkan Tabel I.1 di bawah ini dapat dilihat jumlah pengunjung dari *website* Pascasarjana Teknik Informatika dapat dikatakan memiliki jumlah pengunjung yang relatif banyak sebagai *website* yang dibuat dibulan September 2015.

Tabel I. 1 Pengunjung *Website*

Bulan	Pengunjung <i>Website</i>
Sep-15	335
Okt-15	516
Nov-15	510

(Sumber: Telkom University, 2015)

Berdasarkan Tabel I.1 di atas dapat dilihat jumlah pengunjung pada awal pembuatan *website* yaitu pada bulan September sebesar 335, sebagai *website* baru angka tersebut dapat dikatakan angka yang cukup besar. Pada bulan Oktober pengunjung *website* sebesar 516, pada bulan Oktober terjadi peningkatan yang

relatif besar dari bulan sebelumnya. Pada bulan November pengunjung *website* sebesar 510, pada bulan November terjadi penurunan jumlah pengunjung walaupun angka yang tidak signifikan. Peningkatan pengunjung *website* terjadi karena semakin banyaknya para pengunjung yang ingin mencari informasi mengenai Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom.

Melalui *website* resmi Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom, para pengunjung khususnya mahasiswa dapat mengetahui informasi-informasi terbaru yang disampaikan oleh pihak Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom. Dengan banyaknya pengunjung yang ingin mencari informasi mengenai Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom melalui *website* tentunya pihak pascasarjana diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pada *website* agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung *website*. Masalah yang terdapat pada *website* menurut para pengunjung adalah *website* yang sulit untuk diakses pada saat awal masuk, waktu menunggu yang lama, tampilan *website* yang kurang menarik. Berdasarkan masalah tersebut dilakukan survei observasional. Oleh Pennelitian Sekaran (2011) survei observasional adalah pengumpulan data dengan mengobservasi orang atau peristiwa dalam lingkungan dan mencatat informasi. Survei observasional dilakukan dengan melihat kondisi nyata pada *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom. Hasil observasi dapat dilihat pada Tabel I.2 dibawah.

Tabel I. 2 Kondisi Ideal dan Kondisi Eksisting *Website*

No	Variabel	Kondisi Nyata	Kondisi Ideal	Sumber
1	Akses <i>website</i>	membutuhkan waktu tunggu lebih dari 10 detik untuk dapat masuk ke <i>website</i>	waktu tunggu ideal pada <i>website</i> adalah 7-8 detik	(Zona Research,1999 dalam Suyanto, 2009)
2	Tampilan atau desain <i>website</i>	jenis <i>font</i> antara judul informasi dan isi informasi sama	jenis <i>font</i> antara judul dan isi dibuat berbeda	(Suyanto, 2009)

Tabel I. 2 Kondisi Ideal dan Kondisi Eksisting *Website* (Lanjutan)

No	Variabel	Kondisi Nyata	Kondisi Ideal	Sumber
2	Tampilan atau desain <i>website</i>	Warna dari <i>font</i> yang tidak kontras dengan warna <i>background</i> dari <i>website</i>	Warna <i>font</i> kontras dengan <i>background website</i>	(Suyanto, 2009)
		Penataan <i>layout website</i> belum efektif dan baik	Penataan <i>layout website</i> efektif dan baik agar dapat diikuti oleh pengunjung	
		Menu navigasi sudah baik	Menu navigasi yang baik	
3	Informasi	informasi utama pada <i>website</i> kurang <i>update</i>	informasi utama pada <i>website</i> yang sering <i>update</i>	(Sahadev & Purani, 2008)
4	<i>contact</i>	Tidak terdapat menu <i>contact person</i> secara lengkap	Terdapat <i>contact person</i> yang dapat dihubungi	(Parasuraman et al., 2005)

Berdasarkan Tabel I.2 di atas dapat diketahui terdapat perbedaan antara kondisi nyata dan kondisi ideal pada *website*, sehingga dapat dilihat permasalahan yang terjadi pada *website* yang menunjukkan kenyataan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pengunjung. Tidak adanya keluhan yang diberikan oleh pengunjung kepada pihak pascasarjana menjadi sebab kurangnya kualitas layanan yang diberikan. Menurut pihak Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom untuk saat ini pascasarjana hanya berfokus pada isi informasi dan mengesampingkan aspek lain.

Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh para pengunjung *website* maka dilakukan survei pendahuluan. Survei pendahuluan dilakukan untuk memperkuat hasil observasi yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan melalui *depth interview* dan kuesioner dengan pertanyaan terbuka kepada 13 responden dengan kriteria S2 Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom

dan mahasiswa S1 yang berada di wilayah Bandung sesuai jurusan yang diinginkan pihak Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom yang pernah mengunjungi dan mengetahui *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom. Hasil survei pendahuluan dapat dilihat pada Tabel I.3 di bawah.

Tabel I. 3 Survei Pendahuluan

No.	Dimensi	Keluhan <i>Website</i>	Persentase
1	<i>Efficiency</i>	Waktu menunggu yang relatif lama	54%
		Sulitnya mencari informasi yang diinginkan	38%
2	<i>Web Design</i>	Tampilan <i>website</i> kurang menarik	62%
		Ukuran <i>font</i> pada <i>website</i> terlalu kecil	69%
		Jenis <i>font</i> pada <i>website</i> yang kurang jelas	77%
		warna antara <i>font</i> dan <i>background</i> tidak kontras	62%
3	<i>Content</i>	Penyampaian informasi yang kurang <i>update</i>	38%
		informasi yang disampaikan belum memenuhi keinginan	31%
4	<i>Reliability</i>	<i>website</i> sulit diakses saat pertama kali masuk	77%
5	<i>Contact</i>	Tidak mencantumkan <i>contact center</i> secara lengkap	69%

(Sumber: Survei Pendahuluan, 2015)

Tabel I.3 di atas menunjukkan hasil survei yang telah dilakukan dimana 7 orang mengeluhkan waktu menunggu yang relatif lama sehingga memperoleh persentase 54%, 5 orang mengeluhkan sulitnya mencari informasi yang diinginkan sehingga memperoleh persentase 38%, 8 orang mengeluhkan tampilan *website* kurang menarik sehingga memperoleh persentase 62%, 9 orang mengeluhkan font pada *website* yang terlalu kecil sehingga memperoleh persentase 69%, 10 orang mengeluhkan jenis font yang kurang jelas sehingga memperoleh 77%, 8 orang mengeluhkan warna antara font dan background yang tidak kontras sehingga memperoleh 62%, 5 orang yang mengeluhkan penyampaian informasi yang kurang update sehingga memperoleh 38%, 4 orang yang mengeluhkan informasi yang diberikan belum memenuhi dengan apa yang diinginkan sehingga memperoleh 31%, 10 orang yang mengeluhkan *website* sulit untuk diakses pada pertama kali masuk sehingga memperoleh 77%, 9 orang yang mengeluhkan tidak mencantumkan contact center secara lengkap sehingga memperoleh 69%. Berdasarkan hasil survei pendahuluan dan survei observasional maka pihak

Universitas Telkom perlu memperhatikan dan memperbaiki kualitas dari *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom.

Berdasarkan pemaparan masalah di atas penelitian mengenai *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom perlu adanya rekomendasi perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan pada *website* karena *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom belum efektif dalam penyampaian informasi yang diharapkan oleh pengunjung. Perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan pada *website* diharapkan dapat membuat minat dan kepuasan pengunjung akan *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom semakin tinggi. Menurut Santos (2003) *E-Servqual* merupakan seluruh persepsi pengunjung mengenai kualitas dari sebuah media elektronik. Menurut Tan & Pawitra (2001) integrasi *E-Servqual* dan Model Kano dapat mengetahui atribut-atribut yang perlu dikembangkan dan dipertahankan pada *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom. Oleh karena itu, rekomendasi kebutuhan *website* dilakukan dengan menggunakan integrasi metode *E-Servqual* dan Model Kano untuk mengetahui kebutuhan akan *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom dan sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi pada *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom di atas, maka dapat merumuskan masalah pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan pengunjung berdasarkan dimensi *E-Servqual* pada *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom?
2. Bagaimana hasil pengukuran kepuasan pengunjung terhadap atribut *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom menggunakan *E-Servqual*?
3. Bagaimana hasil klasifikasi atribut kebutuhan pengunjung *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom berdasarkan kategori Kano?
4. Bagaimana rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan pada *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang muncul, maka tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan berdasarkan dimensi *E-Servqual* pada *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom.
2. Mengukur kepuasan pengunjung terhadap atribut *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom menggunakan *E-Servqual*.
3. Mengklasifikasikan atribut kebutuhan *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom berdasarkan kategori Kano.
4. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan pada *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom.

### **I.4 Batasan Masalah**

Untuk menghindari meluasnya penelitian ini dari tujuan penelitian maka diperlukan batasan-batasan terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun batasan-batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian tidak sampai tahap implementasi.
2. Data pengunjung *website* Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom hanya tiga bulan.
3. Penelitian tidak mempertimbangkan biaya.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom mengenai kebutuhan pengunjung terhadap *website*.
2. Membantu Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom dalam memprioritaskan atribut kebutuhan yang perlu ditingkatkan/diperbaiki terlebih dahulu pada *website*.
3. Dapat menjadi pertimbangan untuk diterapkan pada *website* Pascasarjana Teknik Informatika sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas layanan *website*.

## **I.6 Sistematika Penelitian**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab 1           Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II           Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu, metode-metode yang digunakan pada penelitian.

### **Bab III          Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah secara terperinci mengenai mmondel konseptual penelitian dan sistematika pemecahan masalah, serta tahapan-tahapan yang akan dilakukan pada penelitian.

### **Bab IV          Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini menjelaskan mengenai tahapan dalam pengumpulan data kuesioner *E-Servqual* dan kuesioner Model Kano. Setelah diperoleh semua data yang diperlukan, dilakukan pengolahan data menggunakan rumus NKP dan Tabel evaluasi Model Kano.

### **Bab V           Analisis Data**

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari Bab IV. Analisis tersebut berdasarkan keluhan pengunjung. Pada bab ini juga diberikan rekomendasi bagi pihak Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Telkom dalam meningkatkan kualitas layanan *websitenya*.

### **Bab VI          Kesimpulan dan Saran**

Bab ini meliputi kesimpulan dari hasil penelitian pada pengolahan data dan analisis. Pada bab ini juga diberikan saran bagi pascasarjana dan penelitian selanjutnya.