

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Gambaran Objek Penelitian**

Universitas Telkom adalah salah satu universitas swasta terbesar dan modern di Indonesia. Didukung pertumbuhan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang cepat serta beragamnya budaya di Indonesia, mengarahkan Universitas Telkom untuk fokus pada pendidikan dan penelitian berbasis TIK di bidang teknik, bisnis, dan industri kreatif.

Universitas Telkom resmi diluncurkan pada 14 Agustus 2013, dari penggabungan empat institusi pendidikan tinggi milik PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar Pemerintah Indonesia. Dengan semangat "menciptakan masa depan", dalam waktu empat tahun setelah didirikan, Universitas Telkom telah berubah menjadi universitas kelas dunia yang terdiri dari tujuh fakultas dengan 31 program studi untuk program sarjana dan juga pascasarjana.

*Student body* Universitas Telkom berkembang dengan sangat pesat, dari 17.000 menjadi 30.000 mahasiswa yang berasal dari 28 negara seperti Timor Leste, Malaysia, Thailand, Korea Selatan, Kamboja, Vietnam, Belanda, Jerman, Kroasia, Jordania, Sudan, dan lain-lain. Kelas internasional ditawarkan untuk para mahasiswa, di mana penyampaian kontennya dilakukan dengan menggunakan bahasa Inggris. Program ini menyediakan kunjungan jangka pendek internasional, program pertukaran pelajar, maupun program *double degree* dengan mitra Universitas Telkom, termasuk Wosoong University (Korea), Kumoh Institute of Technology (Korea), Kumamoto University (Japan), Saxion University (the Netherlands), UUM Malaysia, dan UTHM Malaysia. Selain itu, Universitas Telkom juga mencakup wilayah penelitian yang luas, yakni 32 kelompok penelitian dan 120 laboratorium.

Didukung dengan hadirnya pusat inovasi Bandung Techno Park, Universitas Telkom secara aktif melibatkan pengembangan dan pendampingan

perusahaan pemula, inkubasi bisnis, serta penyediaan solusi teknologi di bidang TIK. Sejak Desember 2016, Universitas Telkom telah terakreditasi A oleh BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi). Hal tersebut merupakan sebuah pencapaian yang luar biasa karena akreditasi tersebut hanya diberikan kepada 48 universitas di antara 4.500 institusi pendidikan tinggi di Indonesia. Selain diakui sebagai lembaga terbaik, hampir 70% dari seluruh program studi yang ada di Universitas Telkom telah mencapai tingkat akreditasi tertinggi oleh BAN PT. Selain itu, Universitas Telkom menerima lima bintang dari QS Star pada tahun 2017 dalam kategori pengajaran, kemampuan kerja, inovasi, dan inklusivitas. Universitas Telkom juga mendapatkan pengakuan dari beberapa dewan akreditasi internasional seperti IABEE, ABEST 21 dan ASIC (Universitas Telkom, 2018).

#### **1.1.1. Sejarah Transformasi Universitas Telkom**

Berikut ini adalah sejarah transformasi perguruan tinggi dari awal didirikan hingga akhirnya diresmikan menjadi Universitas Telkom (Universitas Telkom, 2018; Wikipedia, 2018) :

- 1990    Pendirian Sekolah Tinggi Teknologi Telkom
- 1990    Pendirian Master in Business Administration Bandung
- 1994    Pengubahan Master in Business Administration Bandung menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bandung
- 2004    Pengubahan Sekolah Tinggi Manajemen Bandung menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom
- 2007    Pendirian Politeknik Telkom
- 2008    Pengubahan Sekolah Tinggi Teknologi Telkom menjadi Institut Teknologi Telkom
- 2008    Pengubahan Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom menjadi Institut Manajemen Telkom
- 2010    Mengelola Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom
- 2013    Penggabungan empat institusi menjadi Universitas Telkom

### **1.1.2. Visi**

Menjadi *research and entrepreneurial university* pada tahun 2023 yang berperan aktif dalam pengembangan teknologi, sains, dan seni, berbasis teknologi informasi.

### **1.1.3. Misi**

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional berbasis teknologi informasi
2. Mengembangkan, menyebar-luaskan dan menerapkan teknologi, sains, dan seni, yang diakui secara internasional
3. Memanfaatkan teknologi, sains, dan seni, untuk kesejahteraan dan kemajuan peradaban bangsa melalui pengembangan kompetensi *entrepreneurial*

### **1.1.4. Kontak**

Alamat : Jl. Telekomunikasi no. 01, Bandung Technoplex  
Bandung 40257, Jawa Barat, Indonesia  
Telepon : (+6222) 7564 108  
Surel : info@telkomuniversity.ac.id

## **1.2. Latar Belakang Penelitian**

Indonesia menjadi salah satu dari sekian banyak negara yang mulai mengimplementasikan digitalisasi dalam kegiatan sehari-hari. Hal tersebut tertuang dalam hal bisnis, komunikasi, transaksi, dan lain hal sebagainya. Dalam lingkup digital, ada banyak jenis media yang umum digunakan, seperti contohnya *website* yang biasa digunakan kanal untuk menemukan informasi maupun berkomunikasi.

Selain untuk penyampaian informasi, perusahaan juga dapat menggunakan *website* sebagai salah satu media yang menjadi representatif maupun penanda resmi dari perusahaan tersebut. Sebagai contoh, poster rekrutmen yang ditampilkan dalam suatu *website* resmi perusahaan tersebut merupakan sebuah

indikasi bahwa informasi tersebut adalah valid dan dapat dipertanggung-jawabkan kebenarannya. Seiring dengan perkembangan zaman, kemudahan untuk membuat serta mengakses *website* seakan menjadikan setiap perusahaan untuk memiliki sebuah *website*. Pada lingkup yang lebih spesifik seperti perguruan tinggi, *website* digunakan dengan intensitas yang lebih tinggi karena memberikan banyak manfaat baik itu dari segi efektifitas maupun efisiensi.

**Tabel 1.1** Lima negara Asia Pasifik dengan pengguna *internet* terbanyak tahun 2018

No.	Negara	Jumlah Pengguna Internet
1	China	751 juta
2	India	462 juta
3	Indonesia	132.7 juta
4	Jepang	118.5 juta
5	Bangladesh	81.7 juta

Sumber : <https://www.statista.com>

Pada tabel 1.1, terlihat bahwa Indonesia menempati posisi ketiga pengguna *internet* terbanyak di Asia Pasifik dengan jumlah 132.7 juta pengguna (Statista, 2019), perkembangan serta penggunaan *website* di Indonesia sudah menjadi hal yang umum dilakukan bagi setiap penggiat bisnis dari berbagai sektor industri, tidak terkecuali dengan institusi pendidikan tinggi yang menggunakan media *website* untuk menunjang berbagai kegiatan yang terjadi di dalamnya. Adapun berbagai kegiatan yang dilakukan adalah seperti dalam melakukan kegiatan pemasaran, untuk melakukan registrasi semester mahasiswa, sebagai portal informasi akademik maupun non akademik mahasiswa, dan hal-hal penting lainnya. Dari sekian banyak perguruan tinggi, Universitas Telkom merupakan sebuah universitas yang telah menggunakan media *website* sebagai penunjang kegiatan-kegiatan yang terjadi di dalamnya.

Meskipun saat ini Universitas Telkom memiliki visi untuk menjadi “*research and entrepreneurial university*”, pihak universitas tersebut belum pernah melakukan penelitian mendalam untuk mengetahui apakah *website* utama yang dikelolanya masih memiliki kesenjangan antara harapan dan persepsi penggunaanya. Padahal apabila hal tersebut sudah dilakukan,

Universitas Telkom dapat menciptakan desain *website* perguruan tinggi yang menyesuaikan dengan harapan para penggunanya, sebagai salah satu alat penunjang dalam membantu pencapaian visinya tersebut.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada Sekretariat Pimpinan Universitas Telkom, perguruan tinggi ini memiliki beberapa pemangku kepentingan seperti di antaranya adalah mahasiswa, dosen dan karyawan, orang tua, siswa sekolah menengah atas atau sederajat, serta masyarakat umum melalui kerja sama pengabdian masyarakat. Hal ini hampir selaras dengan apa yang dipaparkan Indrawati (2014), bahwa perguruan tinggi memiliki beberapa pemangku kepentingan seperti mahasiswa, orang tua, industri, dosen, karyawan perguruan tinggi, serta pemerintah.

Pihak Sekretariat Pimpinan Universitas Telkom menginginkan adanya perancangan ulang dari *website* Universitas Telkom, yang berorientasi pada harapan para pemangku kepentingan tersebut. Hal ini dikarenakan sebuah *website* menjadi salah satu sarana komunikasi perguruan tinggi kepada para pemangku kepentingannya (Indrawati, 2014). Diharapkan perancangan ulang ini berangkat dari sebuah hasil penelitian ilmiah. Ini akan selaras dengan visi baru Universitas Telkom, dan juga mengingat bahwa perancangan *website* sebelumnya hanya berlandaskan pada prinsip “amati, tiru, dan modifikasi”.

Pada umumnya, sering ditemui berbagai penelitian yang mengangkat penilaian kepuasan pengguna terhadap suatu *website*, yang menggunakan sebuah instrumen bernama WebQual versi 4.0 yang memiliki variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Untuk menilai *website* Universitas Telkom menggunakan WebQual 4.0, beberapa indikator yang tidak relevan akan dihapuskan, seperti indikator “*it feels save to complete transactions*”, “*creates a sense of personalization*”, dan “*conveys a sense of community*”. Penghapusan tiga indikator tersebut dikarenakan *website* Universitas Telkom merupakan sebuah *website* portal informasi resmi dari institusi perguruan tinggi yang tidak memfasilitasi transaksi jual-beli. Adapun hasil pengukuran *website* Universitas Telkom menggunakan WebQual 4.0 dapat dilihat pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2** Hasil WebQual 4.0 terhadap *website* Universitas Telkom

Variabel	Indikator	Setuju	Tidak Setuju
<b>Usability</b>	Website Universitas Telkom mudah dipelajari	83.3%	16.7%
	Website Universitas Telkom mudah dimengerti	80%	20%
	Mudah melakukan navigasi pada website Universitas Telkom	80%	20%
	Website Universitas Telkom mudah digunakan	76.7%	23.3%
	Website Universitas Telkom memiliki tampilan yang menarik	63.3%	36.7%
	Desain yang digunakan sesuai dengan jenis website Universitas Telkom	83.3%	16.7%
	Website menunjukkan kompetensi Universitas Telkom	86.7%	13.3%
	Website Universitas Telkom membawa dampak positif untuk saya	73.3%	26.7%
<b>Information Quality</b>	Website Universitas Telkom memberi informasi yang akurat	90%	10%
	Website Universitas Telkom memberi informasi yang dapat dipercaya	96.7%	3.3%
	Website Universitas Telkom memberi informasi terbaru	70%	30%
	Website Universitas Telkom memberi informasi yang relevan	90%	10%
	Website Universitas Telkom memberi informasi yang mudah dimengerti	73.3%	26.7%
	Website Universitas Telkom memberi informasi yang mendetail	56.7%	43.3%
	Website Universitas Telkom memberi informasi dalam format yang tepat	73.3%	26.7%
<b>Service Interaction Quality</b>	Website Universitas Telkom memiliki reputasi yang baik	70%	30%
	Website Universitas Telkom menjaga keamanan informasi pribadi	86.7%	13.3%
	Website mempermudah untuk menghubungi Universitas Telkom	66.7%	33.3%

Variabel	Indikator	Setuju	Tidak Setuju
	Website Universitas Telkom menjanjikan layanan dapat tersampaikan dengan semestinya	63.3%	36.7%

Sumber : Dokumentasi peneliti

Setelah menyebar kuesioner kepada 30 orang responden secara acak untuk menilai kualitas dari *website* Universitas Telkom, didapat hasil bahwa pada variabel *usability*, indikator “*website* Universitas Telkom memiliki tampilan yang menarik” memiliki skor yang paling rendah. Sebanyak 36.7% responden menganggap bahwa tampilan dari *website* Universitas Telkom masih memerlukan pembenahan. Sedangkan dari variabel *information quality*, indikator “*website* Universitas Telkom memberi informasi yang mendetail” dinilai oleh 43.3% responden masih memiliki skor yang buruk. Sementara dari variabel *service interaction quality*, indikator “*website* Universitas Telkom menjanjikan layanan dapat tersampaikan dengan semestinya” memperoleh skor yang belum baik oleh 36.7% responden. Secara keseluruhan, seluruh aspek yang tercantum dalam indikator tersebut dapat dibenahi kembali karena belum ada satupun yang dinilai baik oleh 100% responden.

Meskipun instrumen tersebut cukup populer digunakan, beberapa peneliti seperti Devi & Sharma (2016) telah menambahkan variabel *user interface quality* dan *availability* ke dalam modifikasi WebQual 4.0. Masih diperlukan penyempurnaan agar instrumen tersebut dapat digunakan untuk menilai kualitas dari *website* perguruan tinggi, maupun *website-website* lainnya. Dengan melakukan modifikasi instrumen WebQual 4.0, nantinya peneliti akan dapat melakukan penilaian untuk menyempurnakan kualitas dari *website* Universitas Telkom, berdasarkan pada harapan dari para penggunanya. Hal ini dapat menjadi sebuah katalisator positif yang dapat membantu ketercapaian visi Universitas Telkom untuk menjadi “*research and entrepreneurial university*” pada 2023 mendatang.

Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian yang bertujuan untuk merumuskan sebuah instrumen untuk menilai dan membenahi *website*

Universitas Telkom maupun perguruan tinggi lainnya. Harapannya, dari dilakukannya penelitian ini, proses penilaian sebuah *website* perguruan tinggi dapat terlaksana dengan cara yang tersistematis, agar pembenahan *website-website* perguruan tinggi dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Dari fenomena yang tengah terjadi, belum diketahui seberapa tinggi harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas *website* Universitas Telkom, serta apakah ada kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna tersebut. Maka, langkah awal yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi seberapa tinggi harapan dan juga persepsi pengguna terhadap *website* Universitas Telkom, hingga dicari apakah ada kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna tersebut.

Kemudian, faktor-faktor yang diprioritaskan untuk diperbaiki harus diidentifikasi sebagai langkah awal dalam meningkatkan kualitas dari *website* Universitas Telkom. Ketika peneliti sudah mengetahui faktor-faktor apa yang harus dibenahi, akan dicari langkah-langkah pembenahan meningkatkan nilai kepuasan pengguna dari *website* Universitas Telkom.

### **1.4. Pertanyaan Penelitian**

Oleh sebab itu, dalam penelitian ini telah dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa tinggi harapan pengguna terhadap kualitas *website* Universitas Telkom?
2. Seberapa tinggi kualitas *website* Universitas Telkom menurut persepsi penggunanya?
3. Berapa besar kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas *website* Universitas Telkom?



4. Faktor-faktor apa saja yang diprioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan kualitas *website* Universitas Telkom?
5. Bagaimana usulan untuk memperbaiki kualitas *website* Universitas Telkom?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Ada beberapa capaian yang diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan penelitian ini, antara lain untuk mengetahui :

1. Harapan pengguna terhadap kualitas *website* Universitas Telkom
2. Kualitas *website* Universitas Telkom menurut persepsi penggunanya
3. Kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas *website* Universitas Telkom
4. Faktor-faktor yang diprioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan kualitas *website* Universitas Telkom
5. Usulan untuk memperbaiki kualitas *website* Universitas Telkom

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat bermanfaat jika ditinjau dari aspek praktis maupun teoritis.

#### **1.6.1. Secara Praktis**

Dalam aspek praktis, penelitian ini bermanfaat untuk membuat sebuah acuan dalam melakukan penilaian atas *website* perguruan tinggi. Dalam praktiknya, dengan mencontoh hasil penelitian ini, pengelola *website-website* perguruan tinggi dapat melakukan pembenahan yang menyesuaikan dengan harapan dan persepsi pengguna, hingga memetakan langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan berikutnya dalam rangka membenahi *website* perguruan tinggi tersebut.

Adapun hal-hal tersebut akan diimplementasikan langsung terhadap *website* Universitas Telkom yang akan menjadi objek utama dalam penelitian ini. Dengan demikian, pihak pengelola *website* Universitas

Telkom akan mendapatkan sebuah cara untuk melakukan pembenahan secara tersistematis secara efektif dan efisien.

### **1.6.2. Secara Teoritis**

Penelitian ini juga dapat bermanfaat jika dilihat dari aspek teoritis, yakni dapat memberikan referensi bagi bidang keilmuan manajemen desain, seiring dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi *website* dan semakin maraknya kajian terkait *user experience* di dunia. Selain itu, penelitian ini melakukan modifikasi dari instrumen WebQual 4.0 dengan menambahkan beberapa variabel dan indikator baru, yang dikhususkan untuk menilai kualitas *website* perguruan tinggi.

## **1.7. Lingkup Penelitian**

### **1.7.1. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini mengambil objek penelitian *website* Universitas Telkom. Adapun *website* tersebut dapat diakses pada alamat <https://telkomuniversity.ac.id>.

### **1.7.2. Waktu dan Periode Penelitian**

Kegiatan penelitian ini dilakukan pada bulan Februari hingga Juni 2019, atau pada saat berlangsungnya masa tahun ajaran 2018/2019 semester genap di Universitas Telkom.

## **1.8. Sistematika Penulisan**

### **a. BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan pendahuluan yang berisi gambaran objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, serta sistematika penulisan dari laporan tesis ini.

### **b. BAB II : LANDASAN TEORI DAN LINGKUP PENELITIAN**

Berisikan penjabaran dari berbagai teori penunjang dan penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan dalam kegiatan analisis data, hingga pembentukan Kerangka pemikiran.

### **c. BAB III : METODE PENELITIAN**

Penjabaran jenis penelitian yang dilakukan, alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan penelitian, penentuan populasi dan sampel, cara pengumpulan data, pengujian validitas serta reliabilitas data, hingga cara menganalisis data yang telah didapat.

### **d. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pemaparan data-data karakteristik responden penelitian, hasil analisis dari berbagai informasi yang telah didapat, hingga pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

### **e. BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab penutup, berisikan kesimpulan dan penjabaran saran-saran atas penelitian yang telah dilakukan.

**Halaman ini sengaja dikosongkan.**