

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak lepas dari perkembangan website, tak terkecuali instansi Pendidikan. Perguruan tinggi sebagai salah satu instansi pendidikan juga ikut andil dalam perkembangan website. Tentunya tidak hanya pada perguruan tinggi, fakultas pun memiliki *website* untuk memperkenalkan informasi mengenai profil, kegiatan mengenai fakultas, dan informasi jurusan. Peranan *website* pada perguruan tinggi tidak hanya sebagai media pengenalan perguruan tinggi kepada masyarakat umum tetapi juga berguna sebagai media layanan *online* yang dapat memudahkan aktivitas pengguna seperti mahasiswa, akademik, karyawan, dan dosen perguruan tinggi tersebut (Dorie, 2014).

Sebuah *website* dinilai memiliki kualitas desain yang baik apabila desainnya apik, dan memiliki berbagai fitur yang dinamis (Andi, 2003). Pengujian kualitas yang dilakukan antara lain kualitas informasi, layanan, dan kemudahan penggunaan. Kualitas Informasi dan kualitas layanan sekarang menjadi faktor signifikan untuk mempengaruhi efektivitas *website* dan hal ini yang akan menentukan kemampuan perguruan tinggi untuk menuai keuntungan dari dunia internet (Barnes, 2000).

Website Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya merupakan sebuah *website* fakultas yang didirikan oleh Fakultas Ilmu Komputer dari Universitas Brawijaya Malang. *Website* ini berguna sebagai media layanan *online* fakultas untuk memenuhi kebutuhan informasi akademik mahasiswa, dosen, anggota akademik akademik lainnya, serta masyarakat luas. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya sendiri berharap masyarakat luas mendapatkan informasi yang sesuai, kemudahan, dan kenyamanan dalam mencari informasi mengenai Fakultas Ilmu Komputer melalui websitenya. Salah satu cara untuk mengetahui kualitas informasi, layanan, serta kemudahan *website* adalah dengan menggunakan metode *WebQual* versi 4.0. Metode *WebQual 4.0* mengukur tingkat *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Usability* yang ada pada *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. Karakteristik informasi yang baik oleh suatu *website* harus mencangkupi akurasi, kebermaknaan, dan ketepatan waktu yang baik (Williams, 1992). Oleh karena itu, tingkat Kualitas Informasi mengukur dari segi informasi, dan data yang ada pada *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. Dalam segi *Service Interaction Quality*, mengembangkan index kepuasan pengguna yaitu untuk memahami apakah pengguna telah menerima layanan yang baik dari perusahaan (Emel, 2015). Segi kegunaan atau *Usability* untuk mengetahui tampilan dan desain belum atau sudah mempengaruhi kesenangan pengguna terhadap website (Barnes, 2003).

Pada akhir tingkat pengukuran kualitas, diperlukan sebuah evaluasi untuk memperjelas hasil penelitian dan agar hasil yang analisis yang diterima dapat dirasakan oleh pengguna dan juga dapat menjadi acuan evaluasi oleh pembuat *website*. Salah satu metode evaluasi yang nantinya sesuai dengan penelitian ini adalah metode *Kirkpatrick*. Dilihat dari penelitian sebelumnya, model evaluasi *Kirkpatrick* merupakan salah satu metode evaluasi terbaik dengan adanya empat

tingkatan, yaitu, reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil (Dorry, 2016). Diharapkan dengan menggunakan model ini penulis dapat memperoleh hasil evaluasi program yang valid dari sisi pengguna *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.

Pada metodologi ini variabel-variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* adalah Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan), dan kualitas penggunaan sehingga akan diperoleh hasil evaluasi menggunakan model evaluasi *Kirkpatrick* yang memiliki empat tingkatan evaluasi model. Pada penelitian ini akan diperoleh hasil evaluasi yang sesuai dengan hasil evaluasi dari ketiga variabel WebQual menggunakan metode evaluasi *Kirkpatrick*.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka penulis merumuskan permasalahan yang timbul untuk mendukung skripsi berikut ini:

1. Bagaimana nilai *Information Quality* pada *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya?
2. Bagaimana nilai *Service Interaction Quality* pada *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya?
3. Bagaimana nilai kualitas *Usability* pada *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya?
4. Bagaimana hasil evaluasi 4 tahap *Kirkpatrick* dengan menggunakan hasil analisis WebQual 4.0?

1.3 Tujuan

Berikut adalah tujuan yang ingin dicapai dari skripsi ini :

1. Mengetahui nilai *Information Quality* terhadap *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
2. Mengetahui nilai *Service Interaction Quality* terhadap *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
3. Mengetahui nilai kualitas *Usability* terhadap *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Mengetahui hasil dari 4 tahap evaluasi *Kirkpatrick* berdasarkan hasil dari analisis *website* dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*

1.4 Manfaat

Berikut adalah manfaat yang ingin dicapai dari skripsi ini :

1. Membantu penulis dalam mengembangkan dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh pendidikan pada jurusan Sistem Informasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya khususnya terhadap bidang analisis pengguna.
2. Mengetahui hasil evaluasi variabel-variabel WebQual 4.0 Berdasarkan Presepsi Pengguna pada Website Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang Dengan Menggunakan *Kirkpatrick*
3. Menjadi referensi penelitian dan pengembangan di masa mendatang.

1.5 Batasan masalah

Berikut ini adalah batasan-batasan permasalahan yang perlu diperhatikan untuk membantu menjelaskan ruang lingkup masalah penelitian yang sudah dirumuskan :

1. Penelitian ini mengambil sampel responden mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya yang memiliki pengalaman, menggunakan, dan mengakses ke website FILKOM UB.
2. Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa S1 di Fakultas Ilmu Komputer berdasarkan Angkatan 2013 sampai 2016 dari tiap jurusan .
3. Metode perhitungan jumlah sampel yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan *Slovin*.
4. Metode untuk menentukan sampel yang akan diambil menggunakan metode *Stratified Random Sampling*.
5. Total sampel yang nantinya diambil berdasarkan pendekatan *Slovin* sebanyak 48 responden.
6. Metode evaluasi yang digunakan yaitu *Kirkpatrick Four Levels Evaluation Model*.
7. Metode perhitungan data statistik yang digunakan yaitu SEM-PLS.
8. Perangkat lunak yang digunakan untuk menguji data yaitu menggunakan WARP-PLS 5.0
9. Pengambilan data dalam bentuk kuisisioner *online*.
10. Kuisisioner yang diajukan bersifat tertutup dan terbuka.

1.6 Sistematika pembahasan

Berikut ini adalah sistematika pembahasan untuk dokumentasi dari pembuatan skripsi :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang mendukung pokok pembahasan secara detail, dan penelitian-penelitian terkait yang pernah dilakukan serta rencana penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang model yang digunakan, metode yang digunakan untuk pengambilan data, perancangan, pengujian, dan analisis, serta metode-metode lain yang relevan dengan penelitian ini.

BAB IV PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini membahas tentang data yang diperoleh dari hasil kuisisioner penelitian yang dilakukan.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta hasil penelitian berdasarkan data yang telah diperoleh.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan hasil dari penelitian yang dilakukan serta saran yang membangun penelitian kedepannya.