

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat menghasilkan perubahan yang penting di segala aspek kehidupan. Perkembangan teknologi informasi telah menghasilkan banyak produk dan layanan, antara lain aplikasi berbasis *online*, yaitu *website*. Maka dari itu perguruan tinggi di Indonesia memiliki *website* yang gunanya yaitu untuk layanan bagi calon mahasiswa baru, sehingga dapat dengan mudah mencari informasi tentang Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB). Oleh karena itu sebagai layanan bagi calon mahasiswa baru, perguruan tinggi di Indonesia menyediakan *website* untuk memudahkan akses informasi tentang Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) [1].

Institut Teknologi Telkom Purwokerto adalah sebuah perguruan tinggi yang secara khusus berfokus pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang teknologi informasi. Institut Teknologi Telkom Purwokerto memiliki tekad untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa dengan memanfaatkan media internet, terutama melalui situs *website* nya, dengan tujuan untuk bersaing dengan perguruan tinggi lain dalam menyediakan layanan kepada mahasiswa melalui platform *online* [1].

Terdapat beberapa metode untuk mengukur kualitas dan pengalaman pengguna dalam suatu *website*, namun pada penelitian ini di fokuskan untuk membandingkan metode *Webqual* dan *E-Servqual*. Pengembangan *website* pendaftaran mahasiswa di Institut Teknologi Telkom Purwokerto masih sedang berlangsung karena adanya beberapa permasalahan. Hal ini menyebabkan minat calon mahasiswa baru untuk mendaftar secara *online* menjadi kurang [1].

Salah satu teknik yang sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas dari sebuah *website* berdasarkan pandangan dan pengalaman pengunjung atau pengguna *website* yaitu dengan metode *Webqual*. Pengguna memiliki dua aspek persepsi yang perlu diperhatikan, yaitu persepsi terhadap kualitas layanan yang mereka rasakan

dan tingkat harapan mereka terhadap layanan tersebut. Sejak tahun 1998 *Webqual* telah mulai dikembangkan dan diperbaiki untuk lebih baik lagi dalam mengukur kualitas *website*. *Webqual* 4.0 merupakan hasil pengembangan dari versi sebelumnya, yaitu *Webqual* 1.0 hingga 3.0, yang telah disesuaikan dan diperluas juga konsep dari *Servqual*.

E-Servqual merupakan adaptasi terbaru dari konsep kualitas layanan yang telah dikembangkan untuk mengukur pelayanan yang disediakan melalui jaringan internet. *E-Servqual* didefinisikan sebagai alat untuk mendapatkan ukuran tingkat kepuasan pelanggan dari sebuah layanan berbasis internet yang terdiri dari pembelian, dan penyampaian produk atau jasa. Metode ini merupakan pengembangan dari metode *Servqual* yang awalnya digunakan untuk mengukur kualitas layanan secara umum [2]

Dalam upaya mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Institut Teknologi Telkom Purwokerto, diperlukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap *website* Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) yang bertujuan untuk peningkatan kualitas *website* tersebut. Metode *Webqual* dan *E-Servqual* digunakan sebagai teknik pengukuran kepuasan pengguna *website* pendaftaran mahasiswa baru(PMB) yang berada di Institut Teknologi Telkom Purwokerto, maka dapat diidentifikasi kekurangan-kekurangan pada *website* PMB ITTP yang nantinya akan menjadi dasar dalam melakukan perbaikan [1].

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Masih terdapat kekurangan fitur di *website* PMB IT Telkom Purwokerto yaitu, terdapat di fitur pengisian *form* data sekolah, data input nilai, data asal daerah yang membingungkan calon mahasiswa baru saat input data di *form* tersebut, sehingga perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna pada *website* PMB IT Telkom Purwokerto.
2. Masih terdapat beberapa *form* yang tidak digunakan oleh unit PMB IT Telkom Purwokerto, namun muncul pada saat mendaftar penerimaan

mahasiswa baru yang berpotensi membingungkan, memperpanjang waktu pendaftaran. sehingga meninjau kembali mengenai perbandingan metode *Webqual* dan *E-Servqual* terhadap *website* PMB ITTP.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada *website* PMB IT Telkom Purwokerto dari sisi Calon Mahasiswa Baru?
2. Bagaimana Analisis Perbandingan metode *Webqual* dan *E-Servqual* pada *website* PMB Institut Teknologi Telkom Purwokerto?

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini mencakup :

1. Penelitian ini dilakukan untuk Analisis Perbandingan Metode *Webqual* dan *E-Servqual* Terhadap *Website* Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto (Studi Kasus: Calon Mahasiswa Angkatan 2022).
2. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah Calon Mahasiswa Baru Angkatan 2022.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *Website* PMB IT Telkom Purwokerto terhadap Calon Mahasiswa Baru.
2. Mengetahui hasil perbandingan antara analisis menggunakan metode *Webqual* dan menggunakan metode *E-Servqual* pada *website* PMB ITTP.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Diharapkan pada penelitian ini dapat memberikan manfaat yaitu: Manfaat Bagi Penulis Untuk penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dari penerapan teori yang di peroleh dalam mata kuliah,

terhadap penelitian ini.

2. Bagi Institut Teknologi Telkom Purwokerto diharapkan bahwa penelitian ini akan menghasilkan rekomendasi yang berguna bagi Institut Teknologi Telkom Purwokerto dalam meningkatkan *website* Penerimaan Mahasiswa Baru. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan sistem informasi akademik Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembang aplikasi dalam melakukan perbaikan terhadap sistem PMB ITTP.