

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Mengikuti berkembangnya zaman, pesatnya pertumbuhan teknologi informasi yang ada saat ini sangat memudahkan seseorang untuk melakukan publikasi secara cepat dan efektif terhadap sebuah objek. Kemajuan teknologi kini telah menjadi simbol cara menyampaikan informasi dan berkomunikasi secara bebas serta dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Hal ini didukung oleh berbagai sisi positif dari internet, diantaranya adalah biaya yang dikeluarkan relatif lebih terjangkau, mencakup seluruh pengguna internet diseluruh dunia, dan ketersediaan informasi yang sangat luas. Internet kini menjadi sebuah kebutuhan sehari-hari banyak orang dalam mencari informasi yang dibutuhkan (Manik dkk, 2017).



Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2012-2022

Sumber : dataindonesia.id (Karnadi, 2022)

Pada gambar 1.1 yang merupakan data yang didapat dari dataindonesia.id (Karnadi, 2022) yaitu pertumbuhan pengguna internet di Indonesia pada tahun 2012-2022. Pada Januari 2022, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 205 juta pengguna, yang berarti 73,7% dari keseluruhan populasi di

Indonesia sudah menggunakan internet. Jumlah tersebut juga lebih tinggi 1% daripada tahun sebelumnya dengan jumlah 203 juta pengguna internet. Dapat disimpulkan bahwa pengguna internet di Indonesia meningkat sangat pesat dan internet berperan penting dalam mendukung pengguna untuk mendapatkan informasi.

Website merupakan sumber informasi yang sangat lengkap dan luas. Saat ini, *website* menjadi salah satu media yang paling sering digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi karena dapat diakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun. Hal ini menjadikan *website* semakin berkembang dalam banyak bidang termasuk salah satunya bidang pendidikan. Selain itu, saat ini sebagian besar organisasi, perusahaan, maupun instansi pemerintahan menggunakan *website* sebagai sumber informasi masing-masing individu (Mustopa dkk, 2020).

Pembangunan *website* pada bidang pendidikan sudah mulai diterapkan pada Program studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia. *Website* bisnisdigital.upi.edu digunakan sebagai wadah atau sumber informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa, dosen, ataupun masyarakat umum. Layanan *website* didukung dengan tersedianya fitur yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna (*visitor*) untuk mendapatkan informasi, diantaranya terdapat profil program studi; fasilitas yang tersedia; informasi kegiatan magang, himpunan, dan beasiswa; serta masih banyak informasi lainnya yang tersedia.

Website bisnisdigital.upi.edu dibuat untuk mempermudah mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum untuk mencari informasi mengenai seluruh yang berhubungan dengan program studi ini. Berdasarkan data kunjungan (*visitor*) yang diambil dari similarweb.com pada bulan Januari-Februari tahun 2023, *website* bisnisdigital.upi.edu hanya memiliki jumlah kunjungan kurang dari 5.000 kunjungan. Idealnya, jika sebuah *website* aktif mengunggah konten setiap hari, *website* tersebut akan mendapatkan 15.000 – 25.000 kunjungan setiap bulannya, dan paling sedikit akan mendapat 1000 – 15.000 kunjungan (Fitzgerald, 2022).



Gambar 1.2 Hasil Pra Penelitian Pada Website Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia

Gambar 1.2 merupakan hasil pra penelitian menggunakan instrumen yang berdasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan kepada 5 (lima) perwakilan responden yang pernah mengunjungi *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia. 4 (empat) dari 5 (lima) responden menjawab bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dari *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia belum sepenuhnya berjalan baik. Hal tersebut dapat diduga menjadi salah satu faktor kurangnya kunjungan pada *website* bisnisdigital.upi.edu selama 3 (tiga) bulan terakhir.

Pengguna (*visitor*) memiliki peran penting pada pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi, karena pengguna dapat menilai kualitas dari sebuah informasi. Manfaat dan tujuan dari pemanfaatan teknologi informasi adalah untuk mendapat kumpulan informasi atau data yang lengkap, akurat, dan *up-to-date* agar dapat membantu pengguna dalam memutuskan sebuah tindakan dari informasi atau data yang diperoleh. Oleh karena itu, keterlibatan *visitor* dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi sangat berpengaruh pada kualitas dari suatu sumber informasi (*website*) yang dibuat. Sumber informasi yang baik dan bagus dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Jamalludin, 2016).

Semakin baik kualitas sebuah *website*, maka pengunjung dari website itu sendiri akan semakin banyak. Terdapat beberapa cara untuk mengetahui kualitas

website terhadap tingkat kepuasan pengguna, diantaranya metode *Webqual 4.0* dan metode *Waller Usability*. Adapun perbedaan antara kedua metode tersebut adalah (1) Metode *Webqual 4.0* terdiri dari 3 dimensi penilaian *website* (*usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*), sedangkan metode *Waller Usability* hanya menilai dari sisi kualitas kegunaan (*usability*); (2) Metode *Webqual 4.0* memiliki 7-8 instrumen pertanyaan pada masing-masing dimensi penilaian, sedangkan metode *Waller Usability* menjelaskan secara rinci kualitas kegunaan menggunakan 7 komponen khusus pada metode tersebut; (3) Metode *Webqual 4.0* adalah metode yang paling umum digunakan dibandingkan metode *Waller Usability* dalam menilai kualitas *website*. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggunakan metode *Webqual 4.0* untuk mengetahui dan mengukur kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna, karena metode *Webqual 4.0* merupakan metode yang lebih memiliki banyak keunggulan sehingga teruji keefektifannya. Alasan lainnya, metode *Webqual 4.0* menilai dari 3 (tiga) sisi kualitas dibanding dengan metode *Waller Usability* yang hanya menilai 1 (satu) sisi (Setyanto, 2017).

Sebuah penelitian Ardiansyah (2018) merupakan penelitian terdahulu yang membahas mengenai kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa metode *Webqual 4.0* dengan dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dapat menjelaskan kepuasan pengguna dan juga masing-masing dimensinya berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain mengenai *Webqual 4.0* juga dilakukan oleh Roz (2020), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi-dimensi dari metode *Webqual 4.0* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya pada penelitian Wawoluamaya (2016), menyatakan hasil penelitiannya terkait pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*, dua dari tiga dimensi pada metode *Webqual 4.0* tidak berpengaruh positif dan signifikan.

Beberapa penelitian tersebut memiliki hasil yang berbeda. Perbedaan hasil dari beberapa penelitian yang telah dilakukan akan diuji kembali dalam penelitian ini khususnya pada *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia.

Variabel yang akan diuji adalah kualitas *website* (X) terhadap kepuasan para pengguna *website* (Y).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik menelitinya lebih lanjut dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas *Website* terhadap Kepuasan Pengguna pada *Website* Program Studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh *usability* pada *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana pengaruh *information quality* pada *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kepuasan pengguna?
3. Bagaimana pengaruh *service interaction quality* pada *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kepuasan pengguna?
4. Bagaimana pengaruh *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* pada *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kepuasan pengguna secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diketahui, didapatkan tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan mengukur *usability* pada *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui dan mengukur *information quality* pada *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui dan mengukur *service interaction quality* pada *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kepuasan pengguna.

4. Untuk mengetahui dan mengukur *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* pada *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kepuasan pengguna secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu mendefinisikan analisis data mengenai kualitas *website* (*usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna. Sehingga mampu memberikan gambaran yang dapat dimanfaatkan dalam pengembangan ilmu *web development* di Program Studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia, terutama yang berkaitan pada variabel kualitas *website*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Pada *Website* Program Studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia” bisa memberi manfaat secara praktis bagi berbagai pihak, seperti:

1. Bagi pengguna baik mahasiswa, dosen, ataupun pengguna umum. Diharapkan penelitian ini dapat membantu mengetahui kualitas dalam mengakses segala informasi dari *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bagi pengelola *website*. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan penilaian terhadap *website* Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia untuk dikembangkan lebih baik dimasa yang akan datang.
3. Bagi penulis untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat selama masa perkuliahan serta mendapat pengalaman dan wawasan baru dari penelitian ini, sekaligus sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi yang bermanfaat dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Struktur Organisasi Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini secara sistematis diatur dan disusun dalam 5 (lima) bab, dimana setiap bab terdiri dari beberapa sub-bab. Urutan penyusunan bab 1 (satu) sampai bab 5 (lima) adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

BAB I menjelaskan mengenai latar belakang masalah dari penelitian yang dilakukan peneliti yaitu untuk mengetahui apakah *website* bisnis digital UPI yang sudah ada saat ini telah memenuhi kriteria kepuasan pengguna. Kemudian, membahas rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

BAB II menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung dan menunjang penelitian ini, penelitian-penelitian relevan terdahulu sebagai bahan referensi, kerangka konseptual, dan hipotesis dari penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

BAB III membahas metode penelitian yang digunakan seperti desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, prosedur penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data untuk mendukung pembahasan yang dijelaskan pada BAB selanjutnya.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB IV membahas hasil temuan dan hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk melihat kembali pada rumusan masalah untuk memastikan semua sudah terjawab melalui penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

BAB V membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian ini serta menuliskan saran yang membangun untuk objek yang diteliti dengan tujuan dapat mengembangkan *website* yang lebih baik dimasa yang akan datang.