

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu barometer pendidikan Nasional, sebagaimana di ketahui bahwa Daerah Istimewa Yogyakarta dijuluki sebagai Kota Pelajar. Hal tersebut secara nyata wajar dikarenakan di tingkat Perguruan tinggi terdapat 110 Perguruan Tinggi yang terdiri dari 4 Perguruan Tinggi Negeri dan 106 Perguruan Tinggi Swasta (Data BPS 2017). Artinya kemajuan dan perkembangan pendidikan di tingkat perguruan tinggi secara pesat sudah berjalan baik di Kota Yogyakarta ini, baik dari segi Sumber Daya Manusia, pemanfaatan teknologi, pengembangan media pembelajaran dan manajemen kampus dan pembelajaran.

Perguruan tinggi swasta adalah salah satu perguruan tinggi alternatif dalam menampung kebutuhan masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan. Perguruan tinggi swasta berlomba-lomba bersaing guna mendapatkan mahasiswa sesuai jurusan yang ditawarkan. Selanjutnya berusaha untuk meningkatkan keunggulan dan pelayanan dalam usaha mewujudkan visi pendidikan nasional yaitu terselenggaranya layanan prima pendidikan nasional untuk membentuk insan Indonesia cerdas, komprehensif dan mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia.

Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah memasuki era teknologi 5.0, pelayanan lembaga pendidikan termasuk perguruan tinggi terhadap mahasiswa secara luas memanfaatkan kemajuan teknologi. Dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi didalam sektor pendidikan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan. Salah satu tujuan dari institusi pendidikan adalah memberikan layanan kepada mahasiswa secara elektronik melalui media situs *web* dan diharapkan situs *web* perguruan tinggi dapat memberikan informasi kepada mahasiswa. Seperti halnya yang diungkapkan Sallis (2005) menyatakan bahwa salah satu ciri sekolah yang bermutu adalah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun

eksternal. Ditambahkan oleh Baiti dkk (2017: 885) bahwa website sangatlah penting terutama untuk organisasi atau perusahaan termasuk instansi pendidikan.

Popularitas teknologi *Web* dan aplikasinya digunakan oleh institusi pendidikan didukung oleh Rosandich (2011: 3) menyebutkan bahwa perkembangan yang paling signifikan dalam era ini adalah pengembangan dari *World Wide Web (WEB)*. *Web* adalah alasan utama internet dan membuat kinerja dengan lebih cepat atau dalam keadaan santai. Lebih lanjut Arifin (2018: 126) berpendapat bahwa keberadaan teknologi informasi sangat berguna untuk memudahkan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Web browser merupakan salah satu jenis perangkat yang memudahkan orang untuk mengakses dari tempat manapun dengan melalui sambungan internet. McLed (2008: 65) menambahkan bahwa *Web browser* adalah suatu perangkat lunak yang didesain untuk mencari dan membaca *file* di internet dalam format *HTML* atau *Hyper Text Markup Language*. Sebuah halaman *Web* biasanya berupa dokumen yang ditulis dalam format *HTML (Hyper Text Markup Language)*, yang selalu bisa diakses melalui *HTTP*, yaitu sebuah protokol yang menyampaikan informasi dari *server website* untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui *web browser*. Semua publikasi dari *website* tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar.

Salah satu domain dimana *Website* paling banyak digunakan saat ini adalah domain akademik (Perguruan Tinggi/Universitas) (Kothainayaki, dkk., 2012). Peranan *Website* suatu universitas tidak hanya terbatas sebagai media informasi namun juga merupakan salah satu barometer yang dipakai untuk mengukur kualitas perguruan tinggi tersebut (Puspitasari, 2013). *Website* perguruan tinggi merupakan portal informasi yang diatur sebagai portal belajar dan dapat digunakan sebagai portal informasi bagi mahasiswa (Taddeo & Barnes 2016; Ryan et al. 2015). Untuk itu dalam upaya penyelenggaraan pendidikan Indonesia yang kreatif, inovatif dan mendunia, sekolah dituntut untuk membuat sebuah *Website* perguruan tinggi yang interaktif, mudah dinavigasi dan memiliki desain menarik (Abdullah et al. 2016; Kincl & Štrach 2012; Qi et al. 2010).

Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kabupaten Bantul. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) didirikan berdasar Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 124 /D/O/2001 tanggal 2 Agustus 2001. Secara operasional proses belajar mengajar dimulai pada tahun Akademik 2002/2003, bersamaan dengan selesainya pembangunan sarana dan prasarana tahap I. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) memiliki 5 jurusan (Teknik Elektro, Teknik Industri, Teknik Informatika, Teknik Mesin, Teknik Penerbangan). Kegiatan STTA dalam bentuk Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah melaksanakan Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian, dan Pengabdian Pada Masyarakat. STTA diselenggarakan oleh Yayasan TNI Angkatan Udara Adi Upaya (Yasau).

Sebagai mana penjelasan diatas salah satu barometer yang dipakai untuk mengukur kualitas perguruan tinggi, Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) menggunakan domain akademik situs www.stta.ac.id. Domain atau portal ini digunakan sebagai media informasi juga berfungsi sebagai kegiatan akademik perkuliahan. *Website* Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) mempunyai menu yang terkkait dengan tata kelola perguruan tinggi, diantaranya pendaftaran, berita dan kontak. Selain itu juga terdapat menu beranda, portal, profil, departemen, organisasi, layanan akademik dan situs *e-learning*.

Selama ini situs *Website* Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) sudah memberikan pelayanan terhadap mahasiswa terkait media informasi dan perkuliahan melalui *Website* dengan baik. Seberapa baik sebuah program dalam hal ini situs *Website* perlu dianalisis kualitas sebagai mana barometer pengukuran kualitas perguruan tinggi. Pentingnya menganalisis tentang pemanfaatan dan penggunaan dari sisi pengguna merupakan alasan penelitian dilakukan. Kualitas tidak hanya berdasarkan sudut pandang dari penyedia layanan saja tetapi juga yang paling penting adalah persepsi pengguna. Namun selama ini masih terbatas penelitian tentang kualitas *Website* Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) yang dilakukan oleh mahasiswa sebagai bentuk *feedback* terhadap salah satu kualitas kampus.

Wijaya (2011:11) berpendapat bahwa kualitas merupakan hal dari sesuatu yang dipilih oleh pelanggan. Artinya kualitas berdasarkan pada dari pengalaman terhadap produk suatu penyedia jasa yang dapat berpedoman berdasarkan standar tertentu. Persepsi tentang kualitas dari pendidikan merupakan kemampuan memberikan penilaian terhadap keunggulan dari suatu layanan jasa pendidikan yang dapat menghasilkan keunggulan akademik dan non akademik pada mahasiswa dengan mengacu daripada masukan, proses dari luaran, dan dampak yang disebabkan. Ditambahkan oleh Santiari & Rahayuda (2018: 231) kualitas website perlu diketahui agar sistem dapat mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan mencapai kepuasan user dibutuhkanlah evaluasi.

Webqual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna (Barnes dan Vidgen, 2003). Metode terdiri dari 3 dimensi yaitu *usability*, kualitas informasi dan interaksi pelayanan. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs; dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *Website* Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA). Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi kampus dalam mengembangkan *Website* yang berkualitas sehingga perkembangan *Website* perguruan tinggi di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan, pemantapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan sejalan dengan layanan prima berdasar era teknologi informasi 5.0.

Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Analisis Kualitas *Website* Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) dengan metode *webqual 4.0* yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *usability*, kualitas informasi dan interaksi pelayanan.

1.2. Rumusan Masalah

Memperhatikan beberapa hal yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah “apakah *Website* Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) sudah dalam kategori Baik”.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini dibatasi pada pengukuran kualitas *Website* resmi Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) (<http://www.stta.ac.id>) dilihat dari 3 dimensi yaitu *usability*, *interaction quality* dan *information quality*.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan dan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Tujuan

- 1.4.1.1. Mengukur kualitas *Website Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA)* saat ini.
- 1.4.1.2. Menganalisis kualitas *Website Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA)* dilihat dari kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi

1.4.2. Manfaat

- 1.4.2.1. Sebagai rekomendasi kepada pengelola *website* dalam hal ini *Website Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA)* untuk peningkatan kualitas *Website*.
- 1.4.2.2. Sebagai bahan referensi bagi pihak yang berkepentingan dalam pengukuran *Website*.