

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website merupakan kumpulan informasi yang berupa data teks, gambar, animasi, video, serta audio ataupun gabungan dari seluruh data tersebut yang ditampilkan dalam bentuk halaman web (Ardiansyah, 2015). *Website* memiliki keterkaitan dari halaman satu dengan yang lainnya. *Website* dapat digunakan untuk personal, institusi ataupun suatu organisasi, serta dapat diakses oleh pengguna internet. Menurut Lembaga Riset Pasar E-Marketer, populasi pengguna internet di Indonesia pada tahun 2014 mencapai 83,7 juta pengguna, hingga membuat Indonesia berada diposisi ke-6 untuk jumlah pengguna internet (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2014). Diperkirakan pengguna internet akan bertambah setiap tahunnya. Hal ini dibuktikan melalui data statistik dari survey yang dilakukan oleh *Hootsuite* dan *We Are Social* pada Januari 2019. *Hootsuite* sendiri merupakan perusahaan platform media sosial dari Kanada, dan *We Are Social* merupakan perusahaan media sosial asal Inggris. Dari data statistik yang didapat, pengguna internet di Indonesia sudah mencapai angka 150 juta pengguna, dengan rata-rata waktu sehari-hari yang dihabiskan untuk menggunakan internet yaitu selama 8 jam 36 menit. Dimana *website* dari *Google.com*, *Google.co.id*, *Facebook.com*, *Youtube.com*, *Tribunnews.com* menempati posisi pertama hingga kelima dari website yang sering dikunjungi. Karena semakin bertambahnya pengguna internet serta penggunaan *website* untuk mencari sebuah informasi, oleh karena itu pengguna harus dapat memilah website yang baik untuk dikunjungi. Maka, diperlukan analisis kualitas pada suatu *website*.

Analisis kualitas *website* dibutuhkan untuk mengetahui fungsi dan kegunaan dari situs web tersebut, serta layanan yang diberikan apakah sudah memenuhi tingkat kepuasan dari pengguna atau belum. *Website* Jurusan Kesehatan di Politeknik Negeri Jember merupakan situs web yang dinyatakan perlu untuk dianalisis kualitasnya. Dari hasil wawancara peneliti pada beberapa mahasiswa

Jurusan Kesehatan didapatkan, kekurangan dari *website* Jurusan Kesehatan. Dimana 1 dari 3 mahasiswa Jurusan Kesehatan tidak mengetahui adanya *website* Jurusan Kesehatan, serta 2 diantaranya mengaku jarang membuka *website* karena kurangnya informasi yang diberikan oleh *website* Jurusan Kesehatan. *Website* Jurusan Kesehatan memiliki sedikit informasi yang disampaikan kepada pengguna, dimana beberapa menu yang ada di dalamnya tidak digunakan secara maksimal. Maka dari itu dibuatlah analisis pengukuran kualitas dari *website* Jurusan Kesehatan yang berada di Politeknik Negeri Jember. Metode yang digunakan pada analisis kualitas *website* Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember yaitu kombinasi metode *Webqual 4.0* dan *heuristic evaluation*. Dimana metode tersebut merupakan salah satu metode untuk menentukan pengukuran kualitas terhadap situs web. Menurut Andry dkk. (2019) *Webqual 4.0* mengompilasikan 3 dimensi yaitu: *Usability*, *information quality* dan *service interaction*.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Sujono dan Santoso (2017) yang berjudul “Analisis Kualitas *E-Learning* dalam Pemanfaatan *Web Conference* dengan Metode *Webqual* (Studi Kasus: Universitas KH. A. Wahab Hasbullah)”. Penelitian ini menggunakan 90 responden dan 22 pertanyaan dengan uji validitas dan reliabilitas. Analisis dilakukan terhadap 3 dimensi dari metode *webqual* yaitu, *usability*, *information*, dan *service interaction*.

Fokus utama dari analisis kualitas *website* Jurusan Kesehatan merupakan nilai dari variabel data yang digunakan peneliti terhadap situs web Jurusan Kesehatan. Dimana variabel yang digunakan mengacu pada metode *webqual 4.0* yaitu, *service interaction*, *information*, *usability*. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arifin (2018), yang mana melakukan penilaian terhadap kualitas layanan *website* Universitas Hasanuddin menggunakan metode *webqual 4.0* yang telah diperluas menjadi beberapa variabel. Penelitian tersebut menambahkan variabel kualitas antarmuka atau *user interface*. Dimana responden penelitian tersebut berasal dari mahasiswa Universitas Tadulako. Mengacu dari penelitian Arifin (2018), penelitian ini menggunakan metode yang telah diperluas tersebut. Serta mengkombinasikan variabel *flexibility and efficient of use* milik *heuristic*

evaluation. Dimana akan didapatkan interpretasi kepuasan pengguna terhadap *website*, dengan menggunakan sampel pernyataan yang akan diisi oleh responden dari kalangan mahasiswa dan staf pengajar Jurusan Kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Dirumuskan sebuah masalah yaitu, bagaimana pengukuran kualitas dari situs web Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember dengan menggunakan kombinasi metode *webqual* dan *heuristic evaluation*?

1.3 Tujuan

Pengukuran kualitas *website* Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember menggunakan kombinasi metode *webqual* dan *heuristic evaluation* menghasilkan nilai dari pengukuran kualitas situs web Jurusan Kesehatan.

1.4 Manfaat

Dengan adanya pengukuran kualitas pada *website* Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember menggunakan kombinasi metode *webqual* dan *heuristic evaluation* diharapkan pengunjung dari situs web Jurusan Kesehatan akan mengerti kegunaan dari situs web Jurusan Kesehatan serta dapat menambah minat pengunjung untuk berkunjung pada situs web dari Jurusan Kesehatan.