

Universitas Esa Unggul

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai bagian dari industri pendidikan, universitas tidak dapat terlepas dari kecenderungan pelayanan kepada pelanggan, yang dalam hal ini terutama adalah para mahasiswanya. Saat ini, kemudahan pelayanan pelanggan yang berorientasi solusi sudah menjadi kecenderungan bisnis yang penting. Proses pelayanan pelanggan tersebut, harus ramah dan mudah digunakan. Suatu perusahaan sebaiknya menyediakan satu titik kontak dengan para pelanggannya, daripada membuat pelanggannya harus berpindah-pindah dari suatu departemen ke departemen lainnya.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswanya, universitas memanfaatkan kecanggihan teknologi internet sebagai salah satu bentuk kemudahan dalam pelayanan. Website merupakan sarana komunikasi – bukan hanya dengan mahasiswanya, tetapi juga dengan pihak-pihak lain. Melalui website tersebut masyarakat umum dapat memperoleh gambaran umum mengenai universitas, misalnya sejarah universitas, jurusan dan fasilitas yang ditawarkan universitas serta keberhasilan-keberhasilan universitas. Sedangkan para mahasiswa memanfaatkan website untuk mempermudah kegiatan perkuliahan mereka.

Website universitas yang dipersiapkan sebagai sarana komunikasi utama antara universitas dengan mahasiswa, perlu dirancang, diimplementasikan dan dikelola dengan baik. Salah satu cara mengukur website yang baik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pemakainya. Ukuran-ukuran kepuasan para pemakai website diperkirakan tergantung pada beberapa faktor. Faktor pertama sudah tentu tergantung dari kualitas website itu sendiri, yaitu antara lain mengenai mutu rancangannya, isi atau informasi yang disajikan

maupun kemudahan pengoperasiannya. Faktor kedua yang berpengaruh adalah kondisi atau latar belakang para pemakainya, yaitu seseorang sebagai pengguna komputer yang diduga mempunyai pandangan atau penilaian tertentu terhadap website sesuai dengan karakteristik kepribadian dan pengaruh lingkungan pada orang tersebut.

Dengan mengingat alasan-alasan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisis mengenai apakah consumer behavior (kelakuan pemakai) mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan website.

1.2 Ruang Lingkup

Agar pembahasan dan pemecahan dapat dilakukan, maka akan diberi batasan pada permasalahan yang ada. Batasan-batasan tersebut adalah:

1. Responden yang dipilih adalah mahasiswa Universitas Indonusa Esa Unggul sebagai sampel.
2. Mahasiswa/i yang dijadikan sampel adalah mahasiswa dari Fakultas Ilmu Komputer yaitu jurusan Teknik Informatika (angkatan 2002), Sistem Informasi (angkatan 2004) , dan Manajemen Informatika (angkatan 2002).
3. Subjek penelitian adalah kepuasan mahasiswa menggunakan website yang dikaitkan dengan consumer behavior (kelakuan pemakai), yaitu sejauh mana informasi dan rancangan website UIEU memenuhi kebutuhan mahasiswa.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah : memberikan pengetahuan / keterampilan yang dapat membangun website lebih baik lagi dibandingkan

dengan website yang kurang adanya data yang lengkap dan kurangnya informasi.

Manfaat dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Dapat digunakan sebagai dasar evaluasi untuk mengkaji tingkat kepuasan website oleh mahasiswa dan mengontrol performa sistem di masa yang akan datang.
2. Sebagai alat bantu untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan website oleh penggunanya.
3. Dapat mengukur apakah suatu website benar-benar bermanfaat bagi mahasiswanya, sehingga dapat memutuskan perlunya diambil jalan lain yang lebih tepat dan efisien dalam menyajikan informasi.
4. Website yang ada dapat digunakan secara optimal.
5. Universitas dapat meningkatkan pelayanannya dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

1.4 Hipotesis

Sesuai dengan judul Tingkat Kepuasan Penggunaan Website dikaitkan dengan kelakuan pemakai, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

I. Hipotesis Utama

Consumer behavior (kelakuan pemakai) berhubungan ataupun tidak berhubungan sama sekali terhadap kepuasan penggunaan website.

H0 : Kelakuan pemakai tidak berhubungan dengan kepuasan penggunaan website

H1 : Kelakuan pemakai berhubungan dengan kepuasan penggunaan website

Hipotesis diatas dapat ditulis menggunakan notasi statistika seperti di bawah ini :

$$K_p = r^2$$

Keterangan :

K_p ialah Kepuasan pelanggan

r ialah koefisien korelasi

II. Hipotesis Pendukung

A. Personal Characteristics berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunaan website.

B. Environmental characteristics berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunaan website.

Dalam penelitian ini, unsur-unsur lain yang berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan website dianggap tetap atau tidak berubah. Untuk menguji hipotesis diatas, digunakan metode Analisis Regresi Linear Sederhana.

Metode tersebut digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara consumer behavior dengan kepuasan penggunaan website. Sehingga dalam menguji hipotesis digunakan 2 buah variabel penelitian yang terdiri dari :

1. Variabel Independen

Variabel yang seringkali disebut dengan variabel stimulus, input, predictor dan antecedent. Dalam bahasa Indonesia, sering disebut sebagai variabel bebas yaitu variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat). Jadi variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi.

2. Variabel Dependen

Variabel ini disebut juga variabel respond, output, criteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia, disebut variabel terikat

yaitu merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi sebab akibat, karena adanya variabel bebas. Antara kedua variabel masing-masing tidak dapat berdiri sendiri tetapi selalu berpasangan. Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y (variabel dependen) : kepuasan penggunaan website

a : harga Y, bila X = 0 atau konstan

b : angka arah / koefisien regresi yang menunjukkan peningkatan / penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b bernilai (+) maka naik, bila(-), maka terjadi penurunan.

X (variabel independen): consumer behavior

1.5 Metodologi penelitian yang digunakan

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Metode penelitian ini dilakukan dengan meneliti dan mempelajari buku-buku dan bahan-bahan lainnya yang berhubungan erat dengan materi skripsi ini dalam rangka mencari referensi atau landasan teori / pemikiran dalam pelaksanaan penelitian, khususnya landasan teori tentang kepuasan penggunaan website dan teori tentang consumer behavior.

2. Wawancara

Yaitu proses mendapatkan informasi dengan cara tanya jawab langsung dengan responden, biasanya digunakan suatu daftar

pertanyaan yang diisi oleh pewawancara dengan keterangan yang didapatkan dari responden.

3. Kuisisioner

Yaitu proses mendapatkan informasi dengan menyediakan daftar pertanyaan dan harus diisi oleh responden.

1.5.2 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman skripsi ini, penulis membagi skripsi ini menjadi 5 (bagian) dengan penyusunan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai penjelasan teori-teori yang berhubungan dengan topik yang bersangkutan diantaranya teori kepuasan pelanggan, pengertian website, consumer behavior yaitu personal characteristics dan environmental characteristics

BAB III. PERUMUSAN OBYEK PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai sejarah Universitas Indonusa Esa Unggul (UIEU), Struktur organisasi UIEU, Website UIEU, metode pengumpulan data, dan permasalahan yang ada.

BAB IV. HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai penyajian data penelitian, pengolahan terhadap data yang terkumpul, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab penutup dari penulisan skripsi ini berisi kesimpulan dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga memuat saran-saran yang dapat digunakan oleh UIEU untuk tindakan lebih lanjut, baik dalam aplikasi maupun untuk studi berikutnya.