

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang Penelitian

Pendidikan adalah salah satu aspek terpenting dalam membentuk kepribadian dan pola pikir masyarakat luas. Pendidikan berawal semenjak kita terlahir ke dunia ini dan akan berlangsung secara terus menerus sepanjang hidup kita. Pengertian pendidikan menurut UU SISDIKNAS No.20 Tahun 2003, yaitu usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dalam proses pendidikan ini melibatkan berbagai unsur antara lain tenaga pengajar, mahasiswa, karyawan, orang tua, pemerintah, sarana dan prasarana, serta pihak-pihak lain yang semua itu akan menentukan keberhasilan lembaga pendidikan dalam menghasilkan generasi muda yang berkualitas yang sesuai dengan tuntutan dan kemajuan zaman (Wantara, 2008).

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau) adalah salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri yang bergerak di bidang jasa pelayanan pendidikan. Salah satu pelayanan di UIN Suska Riau tersebut adalah kegiatan penerimaan mahasiswa baru. Kegiatan penerimaan mahasiswa baru merupakan gerbang paling awal yang harus dilalui bagi calon mahasiswa sebelum memasuki suatu perguruan tinggi. Oleh karena itu, guna mencapai kualitas pelayanan pendidikan yang baik, suatu perguruan tinggi harus berusaha menyediakan pelayanan terbaik dimulai sejak kegiatan penerimaan mahasiswa baru.

Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) adalah salah satu kegiatan penerimaan mahasiswa baik untuk perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta. Kegiatan ini pada umumnya dilaksanakan selama lebih dari satu hari. Untuk memilih jurusan di perguruan tinggi negeri yang ada di Indonesia, PMB yang dilaksanakan dengan sistem nasional dan serentak bersamaan antar

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perguruan tinggi negeri satu dengan perguruan tinggi negeri lainnya. Dengan adanya sistem informasi ini dapat mempermudah kegiatan-kegiatan calon PMB *online* dalam proses sebagai penunjang modernisasi dibidang proses bisnis yang mencakup penyempurnaan sistem, serta melihat informasi dari PMB *online* di UIN. Saat ini sistem PMB *online* telah diterapkan pada tahun 2013 dan masih dalam proses pengembangan. Mahasiswa jurusan pendidikan ekonomi angkatan 2013 tepatnya sekarang semester 6 merupakan responden dari penelitian tugas akhir ini. Adapun pelayanan yang diberikan PMB *online* ini yaitu pembayaran pendaftaran, pendaftaran *online*, pengumuman kelulusan, pedoman pendaftaran, informasi, jadwal ujian, dan informasi panduan akademik.

Adapun permasalahan-permasalahan yang terjadi pada sistem PMB *online* yang ada di UIN datang dari beberapa faktor-faktor. Adapun faktor-faktor penyebab tersebut biasanya ada menu-menu yang tidak berjalan sesuai fungsinya misalnya seperti menu *login*, menu ini tidak dapat merespon masukan dari para penggunanya, sering tidak bisa diakses apabila pengguna memberi masukan di dalam *website*. Dan tampilan *website* yang sangat monoton dengan tidak adanya animasi bergerak seperti apabila admin memasukkan suatu informasi hanya berupa bacaan-bacaan tanpa memasukkan foto serta gambar-gambar kegiatan yang dilakukan sesuai dengan informasi yang disajikan, hal ini membuat *website* terlihat terlalu sederhana dan tidak menarik dengan hanya menampilkan bacaan-bacaan yang dapat membuat pengguna jenuh. Hal ini dapat membuat pengguna merasa bingung dengan tampilan menu tersebut.

Faktor-faktor penyebab lainnya yaitu adanya menu-menu yang sangat penting ditampilkan namun tidak bisa dibuka seperti menu pedoman pendaftaran karna belum tersedianya *link* jejaring program sehingga pengguna kesulitan mendapatkan informasi. Kemudian ditemukan menu *website* yang jarang di *up-to-date* seperti menu beranda dan menu sekilas UIN Suska. Kemudian berita pada *website* sering terlambat di *publish*, sehingga berita yang ditampilkan tidak relevan lagi dengan yang diinginkan pengguna. Berdasarkan wawancara dengan bagian IT hal ini disebabkan oleh pihak UIN yang meliput berita lambat mengirim berita. Akibatnya pengguna atau *user* kesulitan untuk mendapatkan informasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang lengkap, *update*, aktual dan relevan terkait berita dari setiap rubrik yang disediakan, sehingga menyebabkan berkurangnya minat pengunjung untuk membuka *website*.

Faktor-faktor penyebab lainnya terlihat dengan tidak berfungsinya menu pengaduan yang membuat pengguna tidak dapat memberikan masukan dan berinteraksi dengan pihak UIN Suska Riau melalui *web*, disebabkan oleh gangguan jaringan di *server* pusat serta terlalu banyaknya konten yang ditampilkan pada *website*, sehingga *website* menjadi lambat untuk di akses. Akibatnya pengguna atau *user* kesulitan untuk mengakses dan pihak manajemen kesulitan memberikan pelayanan yang bagus.

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan di atas, perlu dilakukan analisis untuk melihat sejauh mana kualitas *website* telah dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan keinginan pengguna. Kualitas *website* yang baik tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode *webqual 4.0*. *Webqual 4.0* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini disusun pada tiga dimensi, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi).

Dari permasalahan yang terjadi seperti dijelaskan di atas, perlu dilakukannya penelitian terhadap *website* PMB *online*, oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: UIN Suska Riau)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu ”Bagaimana kualitas layanan sistem penerimaan mahasiswa baru yang sedang berjalan di kampus UIN”.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 untuk menganalisis kualitas *website* atau sistem penerimaan mahasiswa baru.
- 2) Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.
- 3) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel dependen (kepuasan pengguna) dan variabel independen (masing-masing dimensi dari webqual versi 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality*).
- 4) populasi dan sampel yang digunakan ialah mahasiswa tahun 2013 jurusan Pendidikan Ekonomi.
- 5) *Software* yang dipakai untuk analisis statistik yaitu SPSS 16 for windows.
- 6) Variabel bebas yaitu:
 - a. Variabel X_1 adalah dimensi kualitas kegunaan (*usability*).
 - b. Variabel X_2 adalah dimensi kualitas informasi (*information quality*).
 - c. Variabel X_3 adalah dimensi interaksi pelayanan (*service interaction*).
 - d. Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh dari setiap dimensi webqual 4.0 (*usability*, *information quality*, *interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna.
- 2) Untuk memberikan saran berdasarkan hasil pengukuran tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen guna meningkatkan kualitas *website*.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian tugas akhir ini adalah:

- 1) Agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam usaha perbaikan kualitas sistem.
- 2) Dapat dijadikan landasan bagi instansi untuk mengembangkan sistem.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir dibagi menjadi lima bab. Berikut penjelasan tentang masing-masing bab:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, waktu dan tempat kerja praktek, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang dasar teori yang mendukung masalah yang sedang dikaji, antara lain analisis, *management*, pelayanan, mahasiswa.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang tahapan–tahapan penelitian yang dilakukan dan mengenai objek dan jenis penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil analisis bagaimana kualitas layanan yang digunakan UIN Suska Riau untuk meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswanya.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dari hasil laporan penelitian tugas akhir dan saran untuk penelitian selanjutnya.