

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian yang dilakukan, terdiri dari Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Tugas Akhir, Lingkup Tugas Akhir, Metodologi Tugas Akhir dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

1.1 Latar Belakang

Melalui internet, segala informasi dengan mudah kita dapatkan. Karena itulah Universitas Pasundan Bandung menyediakan layanannya melalui *website* untuk memberikan informasi yang bisa dilihat kapan saja bagi pengguna yang ingin mendapatkan informasi yang ada di Universitas Pasundan. *Website* Universitas Pasundan Bandung ini mempunyai layanan yang akan diberikan kepada pengguna-pengguna yaitu : Layanan Kemahasiswaan, Layanan Akademik dan Umum, dan Layanan Keuangan.

Banyak *website* pada bidang pendidikan lainnya, diduga akan terjadi persaingan dalam menarik para pengguna *website* UNPAS, oleh karena itu Universitas Pasundan Bandung akan memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang teknologi informasi merupakan suatu upaya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu mulai dari mahasiswa, staff UNPAS dan pihak-pihak yang ada di universitas tersebut. Melihat hal tersebut, maka Universitas Pasundan Bandung (UNPAS) mencoba memberikan pelayanan terbaik untuk memberikan kepuasan kepada pengguna agar bisa mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam setiap kesempatan UNPAS selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan khususnya dalam memberikan informasi kepada pengguna/*user* dari Universitas Pasundan Bandung melalui *website* UNPAS baik sesuai dengan yang di butuhkan untuk para pengguna. Untuk mengetahui sejauh mana *website* UNPAS dalam memberikan informasi dapat diterima oleh para pengguna/*user*, maka perlu diadakan suatu penilaian untuk mengukur dari *website* yang tersedia apakah layanan yang diberikan sudah dapat diterima oleh pengguna/*user* dengan baik. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan mutu pelayanan pada pengguna *website* UNPAS.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dilakukan identifikasi disimpulkan mengenai permasalahan yang ada yaitu, apakah penggunaan layanan *website* Universitas Pasundan Bandung (UNPAS) dapat diterima oleh para pengguna dengan baik atau tidak, seberapa besar tingkat penerimaan atau penolakannya, dari hasil pengukuran tersebut dihasilkan nilai tingkat penerimaan dan penolakan pengguna terhadap layanan *website* UNPAS. Kemudian dari hasil tersebut dilakukan analisis untuk menentukan faktor-faktor penerimaan dan penolakan layanan *website* UNPAS.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari tugas akhir ini adalah mendapatkan hasil dari proses pengukuran kepuasan apakah sudah terpenuhi atau belum bagi pengguna *website* Universitas Pasundan Bandung.

1.4 Lingkup Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Pengukuran menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*), dan *Website Quality (WebQual)*.
 2. Pengolahan data yang dipakai menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*)
 3. Pihak yang dijadikan responden adalah mahasiswa, staff dan pihak-pihak yang ada di Universitas Pasundan Bandung.
 4. Pengukuran dilakukan untuk mengetahui seberapa efektif kegunaan *website* UNPAS dalam memberikan informasi kepada para pengguna *website* di UNPAS.
 5. Mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan *website* yang ada di Universitas Pasundan Bandung, apakah sudah terpenuhi oleh pengguna yang ada di Universitas Pasundan Bandung
- Menentukan Objek Penelitian, dalam melakukan penelitian sebelumnya menentukan objek yang akan di teliti saat melakukan penelitian

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini terdiri dari beberapa kegiatan diantaranya sebagai berikut :

1. Penetapan Tugas Akhir

Pada tahap ini untuk menetapkan tugas akhir terdapat beberapa tahapan yang mendukung untuk melanjutkan ke tahapan-tahapan selanjutnya. Terdapat 2 tahapan untuk penetapan tugas akhir, yaitu Tinjauan Pustaka dan Identifikasi Masalah. Berikut penjelasannya :

a. Tinjauan Pustaka

Pada tahap ini melakukan pencarian dan membandingkan beberapa referensi yang didapat dari buku dan internet untuk mendapatkan materi yang sesuai dengan masalah yang akan diecahkan dan di kembangkan.

b. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini melakukan pengidentifikasian masalah yang akan di teliti.

2. Perencanaan Penelitian

Pada tahap ini dilakukan perencanaan penelitian sebelum masuk ke dalam tahap pelaksanaan penelitian. Dimana terdapat beberapa tahap yang harus dilakukan. Berikut tahap-tahap dalam perencanaan penelitian :

a. Instrumen-instrumen Penelitian

Pada tahap ini instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis.

b. Analisis Data Penelitian

Pada tahap ini analisis data penelitian melakukan analisa data dengan menggunakan referensi-referensi menurut para ahli agar mendapatkan hasil data yang sesuai dengan apa yang diteliti.

c. Perumusan Masalah

Pada tahap ini perumusan masalah merupakan pertanyaan pada penelitian yang umumnya disusun dalam bentuk kalimat tanya, pertanyaan-pertanyaan tersebut akan menjadi arah kemana sebenarnya penelitian ini dibawa dan apa saja sebenarnya yang ingin dikaji.

3. Pelaksanaan Penelitian

Pada tahap ini pelaksanaan penelitian melakukan beberapa tahap yang akan dibuat sehingga mendapatkan hasil data yang didapatkan, berikut penjelasan tahap-tahap yang dilakukan :

a. Pengumpulan data

Pada tahap ini pengumpulan data merupakan kegiatan mengumpulkan data dengan menggunakan kuisioner. Pengumpulan data dilakukan sesuai dengan tugas akhir yaitu pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website* UNPAS.

b. Pengolahan Data

Pada tahap ini merupakan kegiatan yang dilakukan setelah mendapatkan data yang diperoleh pada pengumpulan data.

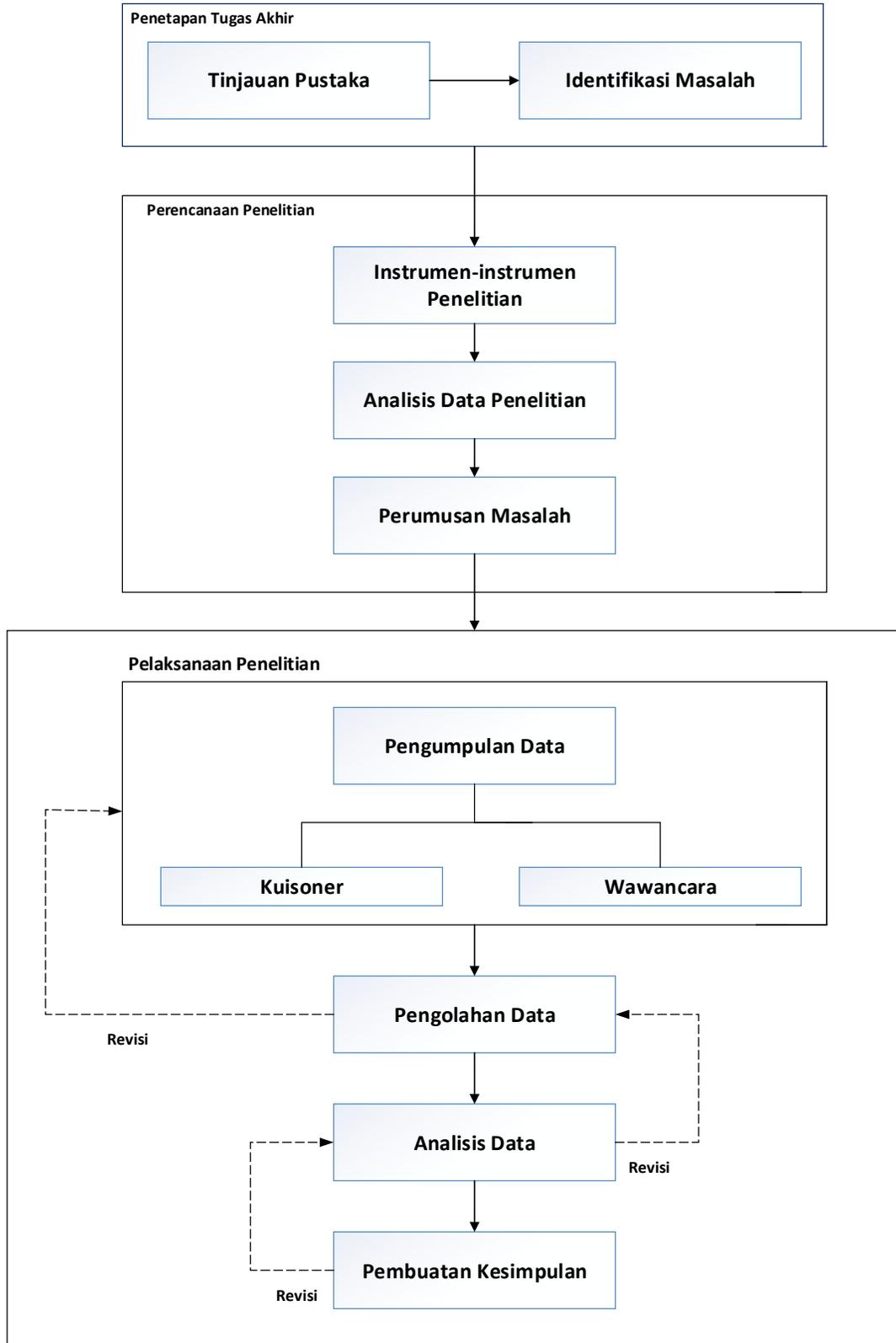
c. Analisis Data

Pada tahap ini analisis data melakukan analisa data yang sudah diolah sehingga mendapatkan hasil sesuai dengan yang sedang diteliti.

d. Pembuatan Kesimpulan

Pada tahap ini menyimpulkan suatu masalah yang sudah di analisis.

Berikut merupakan langkah-langkah penyusunan tugas akhir yang dijelaskan pada gambar 1.1 :



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan tugas akhir ini dapat dikemukakan sistematika pembahasan tugas akhir. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Tujuan, Lingkup, Batasan, Metodologi dan Sistematika Pembahasan.

2. BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi perluasan dari kerangka pemikiran. Di dalamnya dikemukakan definisi-definisi, teori-teori, konsep-konsep yang diperlukan sebagai alat untuk menganalisis gejala dan atau kejadian dan atau situasi yang diteliti.

3. BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Pada bab ini mengenai kerangka tugas akhir, skema analisis, gambaran umum objek penelitian, tujuan penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

4. BAB 4 PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang data dan fakta yang telah diperoleh penulis dari hasil pengumpulan data dan fakta baik secara langsung maupun tidak langsung. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis untuk jadi acuan dalam penyelesaian masalah dengan menggunakan alat ukur yang sudah dirancang.

5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini terdapat dua bagian, yaitu :

1. Kesimpulan, yang berisi jawaban terhadap pertanyaan atau pernyataan kebutuhan yang dikemukakan.
2. Saran, berupa pemantapan terhadap kesimpulan yang telah dibuat

DAFTAR PUSTAKA

Berisi informasi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

LAMPIRAN

Berisi file-file yang mendukung penelitian pada tugas akhir ini.