

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiringan dengan berkembangnya teknologi baru yang sangat canggih serta menjalar ke unsur-unsur kehidupan. Penerapan teknologi menjadi segmen penting bagi berjalannya proses bisnis pada organisasi. Melalui penerapan teknologi informasi yang positif, dengan demikian organisasi mendapatkan nilai tambah bagi sumber daya manusia dan sumber daya organisasi yang dijalankan. Dengan penerapannya teknologi informasi pada organisasi telah membawa sebuah atmosfer baru, khususnya pada sistem pendidikan seperti contohnya proses pendistribusian informasi tentang beasiswa melalui *website*.

Website Kartu Jakarta Pintar *Plus* (KJP *Plus*) adalah sekian dari portal *website* beasiswa unggulan yang menjadi sasaran siswa sekolah dasar hingga mahasiswa perguruan tinggi yang berdomisili di Jakarta untuk mendapatkan pendidikan yang lebih layak dan untuk meneruskan ke jenjang perguruan tinggi. Untuk siswa sekolah menengah atas hingga sekolah tingkat dasar, diberikan bantuan dana pendidikan dengan Kartu Jakarta Pintar *Plus* (KJP *Plus*), sedangkan bagi mahasiswa perguruan tinggi akan diberikan bantuan dana pendidikan dengan Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU). Kedua beasiswa ini berasal dari APBD Pemprov DKI Jakarta. KJP *Plus* dan KJMU menerapkan media *website* sebagai media untuk menyebarkan informasi seputar beasiswa kepada penerima beasiswa maupun masyarakat umum yang ingin mengetahui informasi seputar beasiswa ini seperti pendaftaran beasiswa, informasi berita terbaru, dan pengumuman kebijakan.

Sebagai media informasi, *website* KJP *Plus* yang dapat diakses dengan cara mengakses alamat *web* kjp.jakarta.go.id/kjp2/, harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi kepada para penerima beasiswa dan calon pendaftar beasiswa sebagai bentuk layanannya.

Pada *website* dari KJP *Plus* ini belum menerapkan antarmuka yang mudah digunakan, seperti tampilan aktif *website* yang masih sukar menepatkan ukuran gawai dan isi informasi yang ada pada *website* belum terbaru. Selanjutnya saat *website* diakses diwaktu yang bersamaan, *website* sulit untuk dapat diakses seperti pada gambar di bawah.



Gambar 1.1. *Website Down*.

Sumber: kjp.jakarta.go.id/kjp2/

Hal ini yang membuat pengguna merasa kesulitan untuk terhubung dengan fitur *chat* aktif pada *website* KJP *Plus*. Lalu kualitas informasi yang ada dalam *website* KJP *Plus* yang belum terbaru dan sulit untuk dipahami membuat pengguna merasa sukar menggunakan dan mencari informasi dalam *website*.

Berlandaskan pada penjelasan yang telah dicantumkan, dengan demikian peneliti membuat kesimpulan permasalahan yang diusung yaitu belum adanya pengukuran kualitas *website* KJP *Plus* berdasarkan aktual dan harapan pengguna. Selanjutnya, peneliti menjumpai gagasan guna melaksanakan penelitian atas kualitas layanan *website* KJP *Plus* berdasarkan persepsi pengguna. Pengukuran kualitas *website* KJP *plus* mencakup keseluruhan pelayanan yang dilansir dari laman *web* kjp.jakarta.go.id/kjp2/. Penelitian ini mengambil studi kasus pada *website* KJP *Plus* sebagai objek penelitian. Sedangkan untuk subjek penelitian ini adalah siswa penerima beasiswa Kartu Jakarta Pintar *Plus* (KJP *Plus*), mahasiswa penerima Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU), dan Karyawan Dinas Pendidikan DKI Jakarta. Alasannya

adalah agar pihak Dinas Pendidikan DKI Jakarta khususnya UPT Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) mengetahui seberapa besar tingkat kenyamanan pengguna terhadap layanan *website*.

Dalam pengelolaan dan pengolahannya, beberapa metode dapat digunakan dan diimplementasikan seperti WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2), dan COBIT 2019. Dari pilihan metode tersebut, WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* merupakan salah dua metode yang menghasilkan nilai penelitian terbaik. Hasil penelitian diperoleh dari penelitian sebelumnya tentang pengukuran kualitas *website* menggunakan WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tingkat kesesuaian pengukuran *website* menggunakan WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* sebesar 99,43% (Liyana et al., 2018). Penelitian lainnya menyimpulkan bahwa *website* VISVLOG sesuai dengan harapan pengguna sebesar 101,19% (Abdul et al., 2020).

Berdasarkan penelitian tersebut, penelitian ini akan menerapkan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* untuk mendapatkan fokus perbaikan pada *website* KJP Plus, maka peneliti membuat penelitian dengan judul “Pengukuran Kualitas *Website* Kartu Jakarta Pintar Plus Menggunakan Kerangka Kerja WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*”.

1.2. Rumusan Masalah

Mengikuti latar belakang permasalahan di atas, maka ditentukan rumusan masalah untuk penelitian ini adalah apa saja yang menjadi fokus perbaikan dalam proses pengembangan *website* KJP Plus?

1.3. Batasan Masalah

Untuk mencegah pembahasan ini berkembang menjadi sangat luas dan agar lebih terarah sesuai harapan, maka ditentukan batasan masalah mengikuti latar belakang penelitian ini antara lain:

1. *Website* KJP Plus (kjp.jakarta.go.id/kjp2/) guna menilai kualitas layanan *website* adalah objek penelitian ini.
2. Penelitian dilakukan memanfaatkan metode WebQual 4.0 yaitu dimensi

Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*).

3. Penyebaran kuesioner berlandaskan teknik *purposive random sampling* yaitu populasi adalah siswa penerima beasiswa Kartu Jakarta Pintar *Plus* (KJP *Plus*), mahasiswa penerima Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU), dan Karyawan Dinas Pendidikan DKI Jakarta.
4. Pengujian data dari penyebaran kuesioner menggunakan aplikasi SPSS 23 untuk menguji realibilitas dan validitas, nilai *WebQual Index*, nilai *gap* antara penilaian aktual dan harapan pengguna, dan menghitung nilai *Importance Performance Analysis* berlandaskan pada penilaian harapan dan aktual yang digunakan untuk memperoleh masukan guna langkah selanjutnya pada *website KJP Plus*.

1.4. Tujuan Penelitian

Mengikuti rumusan masalah yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya di penyusunan Laporan Skripsi ini, adapun tujuan dari analisis kualitas *website KJP Plus* adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas *website KJP Plus* berlandaskan pada dimensi Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) pada *WebQual 4.0* dengan teknik analisis *Importance Performance Analysis*.
2. Menentukan rekomendasi perbaikan *website* berdasarkan permasalahan yang ada guna perbaikan *website KJP Plus*.

1.5. Manfaat Penelitian

Menunjuk pada bagian tujuan penelitian di atas, manfaat dari penelitian yang akan digapai dalam proses pembuatan Laporan Skripsi ini adalah untuk mengetahui penilaian pengguna dan fokus perbaikan kualitas *website KJP Plus* dan dapat diangkat sebagai tumpuan untuk langkah selanjutnya.

1.6. Luaran yang Diharapkan

Adapun luaran Laporan Skripsi yang diperlukan dan diharapkan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian ini adalah untuk membuat fokus perbaikan dari sebuah analisis dan fokus perbaikan dari *website KJP Plus* agar dapat mengetahui sejauh mana kenyamanan para pengguna dalam menggunakan

website KJP Plus berdasarkan dimensi dari dimensi metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*. Sehingga pihak Dinas Pendidikan DKI Jakarta khususnya UPT Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) dapat meningkatkan kenyamanan pengguna *website* dan mengikuti arus perkembangan teknologi dalam mengembangkan *website KJP Plus* serta mempermudah pengguna saat menggunakan *website*.

1.7. Sistematika Penulisan

Pada proses pembuatan Laporan Skripsi, terdapat sistematika penulisan yang fungsinya untuk memberikan ringkasan mengenai masalah yang ada. Berikut adalah sistematika penulisan dari Laporan Skripsi ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian bab satu berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian bab dua terdapat studi literatur secara umum mengenai teori Slovin dan khusus mengenai hal-hal yang bertautan dengan penelitian dan sebagai penunjang analisis. Bab ini terdapat pengertian *website*, Kartu Jakarta Pintar *Plus*, kerangka kerja WebQual 4.0, *Statistical Product and Service Solutions*, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian bab tiga terdapat waktu dan jenis penelitian, identifikasi variabel, tahapan penelitian, dan prosedur penelitian guna mendapatkan hasil penelitian dan mencapai tujuan dari penulisan Laporan Skripsi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian bab empat terdapat penjelasan *website KJP Plus*, proses pembuatan kuesioner untuk pengambilan data, analisis data, pembahasan dari hasil analisis data, dan rekomendasi perbaikan *website KJP Plus*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian lima ini terdapat kesimpulan yang dibuat mengikuti hasil analisis data dan saran untuk pihak Dinas Pendidikan DKI Jakarta

khususnya UPT Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) untuk perbaikan *website*.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN