

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi tentu memberikan banyak manfaat bagi manusia di berbagai aspek kehidupan, salah satu manfaat tersebut adalah dengan maraknya penggunaan komputer dan internet di kalangan masyarakat luas. Hal ini didasari mengingat kebutuhan informasi yang cepat dan akurat. Saat ini, informasi dapat diperoleh dengan cepat dan mudah, berkat adanya teknologi informasi. *Website* merupakan salah satu media informasi yang memiliki peranan penting dalam menyampaikan suatu informasi. Keberhasilan sebuah institusi di dunia digital sangat dipengaruhi oleh kualitas *website* yang dimilikinya, karena *website* tersebut menjadi representasi lembaga tersebut di dunia maya.

Saat ini, perguruan tinggi di Indonesia memiliki *website* sebagai salah satu bentuk layanan atau jasa untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta membuka pendaftaran calon mahasiswa baru jalur seleksi mandiri UPNVJ melalui *website* <https://pendaftaran.upnvj.ac.id/> pada *website* tersebut calon mahasiswa baru dapat mencari, mendapatkan informasi serta melakukan proses pendaftaran. Namun, pada kenyataannya apabila mengacu pada halaman FAQ yang ada pada website Pendaftaran CAMARU UPNVJ ditemukan bahwa masih banyak pengguna yang bertanya terkait proses pendaftaran, cara pembayaran dan informasi terkait jalur penerimaan. Hal ini menunjukkan bahwa website pendaftaran CAMARU UPNVJ masih belum memberikan informasi yang jelas, sehingga timbul banyak pertanyaan yang sama yang ditanyakan oleh pengguna. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan pembaruan pada konten yang disajikan agar pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih mudah dan efisien.

Selain itu, ditemukan beberapa permasalahan yang masih belum sesuai dengan harapan pengguna sehingga memberikan ketidakpuasan

terhadap layanan yang diberikan seperti terdapat icon yang tidak dapat di klik, konten yang belum diperbaharui sehingga kurang relevan dengan informasi yang dibutuhkan untuk saat ini serta tata letak informasi yang berantakan dan terlalu padat pada satu halaman sehingga membuat pengguna bingung dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Di sisi lain, kepuasan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu sistem semakin berkualitas produk atau jasa yang diberikan, maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi.

Dalam pengukuran kualitas layanan *website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ, metode yang akan digunakan adalah *Webqual 4.0*. Menurut Tarigan dalam (Suharto & Hariadi, 2021) metode *Webqual 4.0* memiliki tiga dimensi inti yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Kemudian, penulis menggunakan metode *Importance performance analysis* (IPA) dalam mengidentifikasi dengan lebih terperinci indikator yang sudah maupun belum memenuhi harapan para pengguna melalui kuadran yang dihasilkan pada metode IPA.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah pengukuran kualitas *website* pendaftaran calon mahasiswa baru di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berdasarkan persepsi pengguna dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ Jalur Seleksi Mandiri Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance performance analysis* (IPA)”. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau rekomendasi perbaikan bagi UPT TIK untuk meningkatkan kualitas layanan dalam mengelola *website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan, rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

- a. Bagaimana penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ menggunakan metode *webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)?
- b. Bagaimana rekomendasi perbaikan tampilan *user interface* pada *website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ berdasarkan indikator yang terdapat pada *webqual* 4.0 dan hasil *Importance Performance Analysis* yang berada pada kuadran 1?

1.3. Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup serta batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini ditujukan untuk mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang masuk melalui jalur seleksi mandiri UPNVJ angkatan 2022.
- b. Pada penelitian ini, penilaian kualitas layanan *website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ menggunakan 3 variabel yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) berdasarkan metode *webqual* 4.0.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ menggunakan metode *webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)?
- b. Memberikan rekomendasi perbaikan tampilan *user interface* pada *website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ berdasarkan indikator yang terdapat pada *webqual* 4.0 dan hasil *Importance Performance Analysis* yang berada pada kuadran 1?

1.5. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada pihak UPT TIK UPNVJ terhadap pengembangan dan perbaikan kualitas layanan *website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ berdasarkan penilaian pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performace Analysis*.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran atau rekomendasi pengetahuan kepada pembaca khususnya ketika melakukan analisis kualitas layanan *website* menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance performance analysis (IPA)*

1.6. Luaran Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan serta rancangan *user interface* terhadap kualitas layanan *website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ berdasarkan hasil analisis kualitas yang masih belum sesuai dengan harapan pengguna.

1.7. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

BAB ini berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Luaran Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan uraian dari teori-teori yang mendukung dan menjadi dasar acuan dalam penelitian ini mulai dari definisi Analisis, Kualitas *Website*, Kepuasan Pengguna, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Pengujian Instrumen, *Webqual 4.0*, *Webqual index*, dan *Importance performance analysis (IPA)*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai Tahapan Penelitian, Uraian Penelitian, Waktu dan Tempat Penelitian, Instrumen Penelitian, Alat Yang Digunakan, dan Jadwal Kegiatan.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari analisis dan pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti mulai dari Gambaran Umum *Website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ, Hasil Analisis Nilai Webqual Index, Hasil Analisis Nilai Kesenjangan, Hasil Analisis IPA, Desain Rekomendasi Perbaikan Dan Hasil Validasi Oleh Expert

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjabarkan mengenai kesimpulan akhir dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.