

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Implementasi teknologi informasi sudah merambah ke dalam semua aspek kehidupan. Peran sistem informasi sudah menjadi bagian penting bagi kelangsungan suatu instansi. Dengan dukungan teknologi informasi yang baik maka instansi akan memiliki berbagai keunggulan baik dari sumber daya manusia mau pun sumber daya teknologi. Menurut Robert A. Laitch dan K. Roscoe Bavis dalam (Qotrun dan Wibowo, 2015) sistem informasi dalam suatu instansi dapat membantu dalam kebutuhan pengolahan data transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu instansi dan memberikan informasi yang diperlukan untuk pihak eksternal.

Menurut (Yuhefizar, Mooduto dan Hidayat, 2009) *website* merupakan kumpulan halaman *web* yang terdapat dalam sebuah domain yang menampilkan informasi. Pertumbuhan *website* sangat cepat, saat ini semua perusahaan dalam segala bidang pasti sudah memiliki *website* perusahaan itu sendiri. Dalam membuat *website* tidak selalu berhasil dan bermanfaat, dikarenakan terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam membuat *website*. Menurut (Galih, 2017) terdapat tujuh tantangan terbesar dalam membuat *website* yaitu *integration*, *accessibility*, *responsive*, *security* (keamanan), *user experience* (pengalaman pengguna), *speed* (kecepatan), dan *retention*. Selanjutnya dari tantangan tersebut berpengaruh terhadap kualitas layanan *website*.

*Website* Yayasan Beasiswa Jakarta pada awalnya dibuat hanya untuk menyebarkan informasi saja. Namun pada tahun 2020 yang awalnya proses pendaftaran pengajuan beasiswa yang masih konvensional dengan pengajuan administrasi ke kantor Yayasan Beasiswa Jakarta kini menggunakan *website* untuk melakukan pengajuan pendaftaran dikarenakan pandemi covid-19. Tetapi pengajuan beasiswa yang dapat diajukan hanyalah beasiswa lanjutan dan beasiswa tugas akhir.

Pada *website* Yayasan Beasiswa Jakarta tampilan *user interface* belum menerapkan *user friendly*, seperti tampilan *website* yang belum dapat menyesuaikan ukuran *device* dan konten *website* yang tidak rapih. Selanjutnya saat *website* banyak diakses dengan waktu yang serentak, maka mengalami *server down* seperti *traffic* yang sangat padat saat pengajuan beasiswa *website* menyebabkan *website* tidak bisa diakses. Kemudian pengguna kesulitan dalam berkomunikasi dengan pihak Yayasan Beasiswa Jakarta karena *website* tidak ada fitur *chat* di dalam *website*. Serta kualitas informasi pada *website* Yayasan Beasiswa Jakarta tidak akurat, tidak tepat waktu, tidak relevan, tidak ekonomis, dan sulit dipahami. Dalam *website* Yayasan Beasiswa Jakarta memuat angket untuk penilaian terhadap kinerja pelayanan publik Yayasan Beasiswa Jakarta dijelaskan dalam gambar di bawah ini:



Gambar 1. 1. Grafik Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Yayasan Beasiswa Jakarta (Sumber : *website* Yayasan Beasiswa Jakarta)

Penilaian kinerja pelayanan publik Yayasan Beasiswa Jakarta mencakup keseluruhan pelayanan yang dilangsir dari laman <http://beasiswajakarta.com/>. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Dari penilaian yang diberikan, pada gambar 1.1. oleh total responden 351.138. Sebanyak 10.033 responden memberikan penilaian dengan skala sangat tidak profesional sebanyak 28,6% dari keseluruhan. Dengan begitu perlu diadakannya pengujian evaluasi kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.

Dari beberapa permasalahan yang telah disebutkan pengujian evaluasi kualitas layanan *website* berdasarkan kepuasan pengguna yang tepat adalah menggunakan metode *webqual* 4.0. Metode *webqual* merupakan pengembangan dari metode *service quality* (*servqual*) dan *quality function deployment* (QFD).

Menurut Barnes dan Vidgen dalam (Jundillah, Suseno dan Surarso, 2019) *webqual* 4.0 terbagi menjadi tiga dimensi yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Berdasarkan penelitian terdahulu metode *webqual* 4.0 memang terfokus kepada kualitas layanan *website* karena itu pada penelitian ini menggunakan metode *webqual* 4.0.

Selanjutnya untuk melakukan analisis hasil penilaian kualitas layanan *website* menggunakan metode analisis *webqual index*. Menurut Barnes dan Vidgen dalam (Jundillah, Suseno dan Surarso, 2019) *importance performance analysis* digunakan untuk menganalisis hasil penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta sebagai dasar rekomendasi perbaikan, karena metode ini membantu instansi dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Teknik analisis *importance performance analysis* menggabungkan penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna terhadap kualitas layanan *website* yang dirasakan pengguna dalam dua dimensi untuk memfasilitasi interpretasi data. Penilaian teknik analisis *importance performance analysis* ini mengelompokkan hasil hitung dari setiap indikator variabel pernyataan dari dimensi *webqual* 4.0 menjadi empat kategori atau kuadran.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka peneliti mendapatkan rangkuman permasalahan yaitu belum adanya evaluasi terhadap penilaian kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta berdasarkan penilaian pengguna. Dengan begitu peneliti menemukan gagasan untuk melakukan penelitian terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta berdasarkan pandangan pengguna. Untuk mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta untuk maka peneliti membuat penelitian dengan judul “Analisis Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Website* Yayasan Beasiswa Jakarta Menggunakan Metode *Webqual* 4.0”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka ditentukan rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu:

1. Permasalahan apa saja yang menjadi fokus indikator penilaian kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta?
2. Bagaimana penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta dengan analisis menggunakan metode *webqual* 4.0?
3. Apa saja yang harus menjadi fokus dalam proses perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta?

## 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan di atas, maka ditentukan batasan masalah untuk penelitian ini yaitu:

1. Objek penelitian dilakukan pada *website* Yayasan Beasiswa Jakarta (<http://beasiswajakarta.com/v2/>) untuk menilai kualitas layanan *website*.
2. Pada penelitian ini penilaian kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta berdasarkan indikator variabel dari dimensi *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) dari metode *webqual* 4.0.
3. Indikator variabel pernyataan dari dimensi *webqual* 4.0 penilaian kualitas layanan *website* dipilih menggunakan metode diagram *fishbone*.
4. Penyebaran kuesioner berdasarkan teknik *purposive random sampling* dengan populasi yaitu murid SMA/SMK/MA warga Jakarta yang akan melanjutkan kuliah di Universitas di Jakarta, mahasiswa warga Jakarta yang berkuliah di Universitas di Jakarta, dan karyawan Yayasan Beasiswa Jakarta sebagai penerapan metode penelitian kuantitatif.
5. Pengujian data hasil penyebaran kuesioner menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji *sample paired t -test*, analisis nilai kesenjangan

antara penilaian aktual dan penilaian harapan, *webqual index* (WQI) untuk mendapatkan nilai kualitas layanan *website*, dan menghitung nilai *importance performance analysis* (IPA) berdasarkan penilaian aktual dan penilaian harapan untuk mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian untuk penelitian ini yaitu:

1. Menentukan permasalahan apa saja yang menjadi fokus indikator variabel pernyataan dari dimensi *webqual* 4.0 terhadap penilaian kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan metode diagram *fishbone*.
2. Menganalisis kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta dengan mencari nilai kesenjangan, nilai *webqual index* (WQI) dan *importance performance analysis* (IPA) berdasarkan indikator variabel pernyataan dari dimensi *webqual* 4.0 terhadap penilaian kualitas layanan *website* yang dipilih menggunakan metode diagram *fishbone*.
3. Menentukan dimensi apa saja yang harus menjadi fokus dalam proses perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dibuat dengan begitu manfaat penelitian yang dapat dirasakan yaitu:

1. Diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pihak Yayasan Beasiswa Jakarta dalam terhadap perbaikan kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta berdasarkan penilaian pengguna melalui indikator variabel pernyataan dari metode *webqual* 4.0.
2. Hasil penelitian skripsi ini dapat memberikan informasi kepada pembaca khususnya dalam hal analisis kualitas layanan *website* menggunakan metode *webqual* 4.0 dan dapat digunakan sebagai referensi informasi untuk penelitian selanjutnya.

## 1.6. Luaran Penelitian

Hasil penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta berdasarkan indikator variabel pernyataan dari dimensi metode *webqual* 4.0. Sehingga Yayasan Beasiswa Jakarta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat mengikuti perkembangan zaman serta mempermudah pengguna saat menggunakan *website*.

## 1.7. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan penelitian skripsi, sistematika penulisan diatur dan disusun dalam lima bab dan setiap bab terdiri dari sub bab bagian. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, maka diuraikan secara singkat mengenai materi dari setiap bab dalam penulisan laporan penelitian skripsi ini sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan tinjauan pustaka yang mendukung penelitian sehubungan dengan analisis penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tahapan penelitian, analisis diagram *fishbone*, hipotesis penelitian, instrumen penelitian, waktu dan tempat penelitian, jadwal penelitian, dan alat bantu penelitian.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan deskripsi *website* Yayasan Beasiswa Jakarta, proses pembentukan kuesioner, analisis data, pembahasan hasil analisis data, dan memberikan rekomendasi perbaikan.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan yang dibuat berdasarkan hasil analisis kemudian saran untuk pihak Yayasan Beasiswa Jakarta dan terhadap penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**