

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu komponen penting dalam proses penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian yang tepat, kita bisa mendapatkan hasil yang akurat dan relevan terkait dengan permasalahan yang diteliti.

3.1.1. Jenis Pendekatan

Dalam perancangan ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode penelitian. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang memfokuskan pada pengumpulan data yang bersifat subjektif dan mengungkap makna sesungguhnya dari kejadian yang terjadi. Pendekatan ini bersifat naturalistik, yang berarti bahwa kita mengumpulkan data secara alami melalui cara-cara seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen[27]. Penulis melakukan penelitian menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan memahami kendala yang dialami oleh pengguna dan bisnis dalam implementasi *website* pendaftaran mahasiswa baru ITTP.

3.1.2. Objek dan Subjek penelitian

Objek penelitian adalah fokus utama dari suatu penelitian. Menurut Supratno, objek penelitian merupakan kumpulan elemen yang diteliti dalam suatu penelitian. Objek penelitian dapat berupa orang, kelompok organisasi, atau benda yang akan diteliti. [28]. Dalam tugas akhir ini, penulis menggunakan objek Perguruan Tinggi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Subjek penelitian merupakan seseorang yang berkaitan dan dapat memberikan informasi menurut topik yang akan diteliti. Subjek penelitian adalah informan yang berguna untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dari latar belakang penelitian [29]. Untuk Subjek penelitian yang dipilih merupakan pendaftar calon

mahasiswa baru, *Costumer Service*, Kepala Bagian Pemasaran dan wakil rektor 3 Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Pemilihan subjek ini berdasarkan pada pertimbangan objek yang diteliti karena subjek tersebut mempunyai kaitan langsung dengan objek yang dipilih penulis skripsi.

3.2. Jenis Data dan Sumber Data

3.2.1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian spesifik. Data primer dapat berupa hasil wawancara, survei, kuesioner, eksperimen, dan sebagainya, yang disesuaikan dengan kebutuhan peneliti. Data primer sangat penting karena merupakan sumber informasi yang langsung dan akurat terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan [30].

Untuk mendapatkan data primer penulis melakukan wawancara kepada Bapak Dadiék Pranindito selaku Wakil Rektor 3 dan Kepala Bagian Admisi Pemasaran Institut Teknologi Telkom Purwokerto untuk mendapatkan data. Selanjutnya dilanjutkan dengan menyebar kuesioner kepada pendaftar calon mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

3.2.2. Data Sekunder

Untuk mendukung kelengkapan data, maka diperlukan data sekunder. Data-data tersebut dapat berupa angka, grafik, table, diagram dari dinas Pendidikan di Indonesia. Data sekunder didapatkan melalui sumber situs kementerian Pendidikan, artikel, penelitian lain dan juga jurnal mengenai topik serupa.

3.2.3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang mengetahui informasi secara teknis dan detail dari permasalahan pada penelitian. Menurut Moloeng, informan adalah orang yang menjadi subjek dalam penelitian yang berguna untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi yang ada [29]. Informan pada penelitian ini

adalah Pak Ahmad Shofan Shofa selaku kepala bagian admisi dan pemasaran, Prima Wuri selaku customer service dan Dadiék Pranindito selaku Wakil Rektor 3 Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Alasan memilih beliau untuk dijadikan informan karena yang melakukan aktivitas pemasaran. Serta pendaftar calon mahasiswa baru yang digunakan sebagai target audiens dalam penelitian ini.

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang berkualitas, langkah penting yang harus dilakukan adalah pengumpulan data yang valid. Hal ini dapat dicapai dengan mengikuti prosedur sistematis dan standar yang tepat.

3.2.5. Kuesioner/Angket

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menanyakan kepada responden untuk dijawab melalui pernyataan tertulis. Kuesioner saat ini dapat dilakukan secara *online* sehingga cocok digunakan di wilayah yang sangat luas. Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data penelitian yang berasal dari subyek penelitian yaitu pendaftar calon mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

3.2.6. Wawancara

Wawancara adalah Teknik pengumpulan data dengan cara memberikan topik pertanyaan kepada narasumber secara langsung guna memperoleh informasi untuk menunjang penelitian. Menurut Sugiyono, wawancara adalah pertemuan antara dua orang yang saling bertukar informasi dengan metode tanya jawab [31]. Dalam studi ini, penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait di Institut Teknologi Telkom Purwokerto, termasuk Pak Ahmad Shofan Shofa sebagai Kepala Bagian dan Admisi, Pak Dadiék Pranindito sebagai Wakil Rektor 3, dan Ibu Prima Wuri dari Customer Service, dengan menggunakan metode wawancara lisan untuk mendapatkan informasi mengenai profil dan proses pendaftaran mahasiswa baru di institusi tersebut.

3.2.7. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara utama pengumpulan data dalam penelitian, digunakan untuk mempelajari suatu situasi dengan cara menganalisis dan mencatat tingkah laku individu atau kelompok secara langsung, dengan cara yang sistematis. Dalam pandangan Ngilim Purwanto, observasi adalah metode yang mekan para peneliti untuk melakukan analisis secara rinci dan mendalam terhadap obyek yang diteliti, sehingga mekan mereka untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang diamati. Dalam melakukan observasi, para peneliti perlu melakukan pencatatan secara sistematis untuk memastikan bahwa data yang terkumpul akurat dan dapat diandalkan dalam analisis lebih lanjut [32]. Agar dapat memperoleh data penelitian, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati *website* pendaftaran mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang dapat di akses di reg.ittelkom-pwt.ac.id.

3.3. Identifikasi Data

3.3.1. Profil Instansi

Nama Instansi	: Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Alamat Instansi	: Jl. DI Panjaitan No.128, Karangreja, Purwokerto Kidul, Kec. Purwokerto Sel., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53147
<i>Website</i>	: https://ittelkom-pwt.ac.id/
<i>Website PMB</i>	: https://pmb.ittelkom-pwt.ac.id/

Institut Teknologi Telkom Purwokerto ITTP, yang didirikan pada tahun 2022 dan dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom di bawah naungan PT. Telkom Indonesia, adalah perguruan tinggi swasta di Jawa Tengah dengan fokus pada pengembangan ilmu pengetahuan yang berbasis teknologi informasi dalam bidang kesehatan, agro-industri, pariwisata, dan usaha kecil menengah (HATS). ITTP telah menerima akreditasi "Baik Sekali" dari BAN-PT dan memiliki sertifikasi ISO

21001-2018. Good University Governance juga menjadi fokus ITTP dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang berbasis teknologi informasi, dengan tagline "Bridging Technology for Humanity".

3.3.2. Visi dan Misi

Visi Institut Teknologi Telkom Purwokerto adalah Menjadi perguruan tinggi yang terkemuka di tingkat internasional dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, dengan fokus pada bidang kesehatan, agro-industri, pariwisata, dan usaha kecil-menengah [33].

Misi Insitut Teknologi Telkom Purwokerto adalah Menyediakan pendidikan yang sesuai standar internasional dan berbasis teknologi informasi, dengan fokus pada bidang kesehatan, agro-industri, pariwisata, dan usaha kecil-menengah, serta terus mengembangkan program pendidikan untuk meningkatkan kualitas dan relevansi dengan perkembangan bidang-bidang tersebut. Melaksanakan riset yang berkualitas dan mengimplementasikan hasilnya untuk meningkatkan pemahaman dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memberikan kontribusi positif untuk masyarakat. Melakukan implementasi dan mengevaluasi hasil ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memperbaiki kualitas hidup dan memberikan manfaat sosial bagi masyarakat. Melaksanakan pengelolaan universitas yang baik dan berkomitmen pada prinsip-prinsip Good University Governance dan membangun jaringan kerjasama yang erat baik dengan institusi nasional maupun institusi internasional. Institut Teknologi Telkom Purwokerto menjunjung tinggi nilai-nilai inovatif, dapat dipercaya, kerja sama tim, dan profesionalisme sebagai pedoman perilaku dan budaya yang telah melekat pada organisasi [33].

3.3.3. Promosi yang Pernah Dilakukan

Promosi merupakan bagian yang krusial dari strategi pemasaran yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan produk atau jasa serta meningkatkan kesadaran atas merek. Hal ini dapat dilakukan melalui media cetak, elektronik, atau media sosial.

Institut Teknologi Telkom Purwokerto memiliki 2 akun Instagram dan 1 Halaman Facebook dalam melakukan aktivitas promosi. Instagram @pmb_ittelkompurwokerto yang di Kelola oleh PMB memiliki 22.434 followers, 7.063.364 Jangkauan pada tahun 2022. Instagram @ittelkompurwokerto yang dikelola humas memiliki 10.753 Follower, 44.900 jangkauan pada 90 hari terakhir (19 Oktober 2022 – 16 Januari 2023). Pengikut Pada halaman facebook Institut Teknologi Telkom Purwokerto berjumlah 17.540 dan memiliki jangkauan jangkauan.

3.3.4. Hasil Observasi

penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati *website* pendaftaran Institut Teknologi Telkom Purwokerto melalui reg.ittelkom-pwt.ac.id. Dari hasil observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada *Sign Up page* dalam pengisian nomor telepon, masih belum terdapat penjelasan yang jelas mengenai format penulisan yang harus digunakan. Selain itu, penulis juga mengamati bahwa pada tahap pemilihan program studi, belum ada gambaran dan deskripsi mengenai program studi yang tersedia di ITTP. Pengisian data pribadi yang lengkap dilakukan di awal, sehingga dapat membuat proses pendaftaran hingga *step* pembelian token pendaftaran menjadi lebih lama karena banyak *step* yang perlu diselesaikan.

3.3.5. Hasil kuisisioner

Dari 651 responden kuisisioner yang disebar kepada mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto dapat disimpulkan bahwa 58.2% responden pernah mengalami kendala saat mendaftar di *website* Pendaftaran ITTP. Salah satu kendala yang ada adalah kesusahan mengisi data diri, pembelian token, dan upload file. 56,2% responden memilih ITTP sebagai pilihan ke 2 dan PTN menjadi pilihan pertama. 29.8% ITTP menjadi pilihan pertama. 14% responden menjadikan ITTP menjadi pilihan ke 3.

ITTP menggunakan iklan bersponsor Instagram, Youtube, Facebook, Tiktok dan Google Dalam melakukan promosi. Terdapat 74.8% responden pernah melihat iklan bersponsor dan 25.2% responden tidak melihat iklan bersponsor. 64.5%

responden melihat iklan tersebut di media sosial Instagram. 15.2% Tiktok, 8.9% Facebook. Dalam melakukan pendaftaran mahasiswa baru ITTP, 79.1% responden mengakses *website* melalui *smartphone* dan 20.9% melalui Desktop.

3.3.6. Hasil Wawancara

3.3.5.1. Wawancara Febriani Tazkiyatun Nopus, Program studi Sistem Informasi 2023

Febriani Tazkiyatun Nopus merupakan mahasiswa baru tahun ajaran 2021/2022 dari program studi Sistem Informasi. Wawancara dilakukan dengan Febriani secara online melalui aplikasi Whatsapp untuk mendapatkan informasi dari sudut pengguna *website* pendaftaran ITTP. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, Febriani pernah mengalami kendala saat mendaftar di *website*. Pengisian nomor telepon yang ada di *login panel* belum dapat dipahami dalam menjelaskan formatnya. Febriani juga mengungkapkan bahwa dirinya lebih menyukai hal instan dan praktis. Pada saat di *step* pemilihan program studi, *website* pendaftaran ITTP belum dapat memberikan gambaran dan informasi tentang program studi yang akan di pilih nantinya.

Febriani sangat menyetujui jika *website* pendaftaran ITTP dapat dirubah supaya bisa memberikan kemudahan dalam mengisi biodata dan dapat memberikan gambaran maupun informasi program studi yang dipilihnya.

3.3.5.2. Wawancara Mirza, Program Studi Sains Data 2023

Mirza Adalah Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang masuk pada tahun ajaran 2021/2022. Dari hasil wawancara online yang dilakukan melalui aplikasi whatsapp, Mirza pernah mengalami kendala saat melakukan pendaftaran di *website* pendaftaran ITTP. Pengisian nomor telepon yang di tampilkan di *website login panel* masih membingungkan karena tidak dijelaskan contoh format penulisannya. Mirza mengungkapkan bahwa dirinya menyukai hal yang instan dan tidak rumit. Selain itu, *website* pendaftaran ITTP belum dapat memberikan

gambaran dan informasi tentang program studi yang akan dipilih Mirza pada bagian *step* pemilihan program studi.

Mirza menyetujui perubahan *website* pendaftaran ITTP agar dapat memberikan kemudahan dalam mengisi biodata dan dapat memberikan gambaran maupun informasi tentang program studi yang akan dipilihnya.

3.3.5.3. Wawancara ibu Prima Wuri, Costumer Service ITTP

Ibu Prima Wuri merupakan costumer service di Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang sudah bekerja selama 6 tahun. Wawancara dengan Prima Wuri dilakukan untuk mengetahui perspektifnya sebagai customer service yang sudah berpengalaman dalam melayani keluhan dan masalah yang diterima dari calon mahasiswa baru. Melalui wawancara ini, penulis berharap dapat memperoleh informasi mengenai masalah yang sering dihadapi oleh customer service, serta apa yang menjadi faktor utama dalam meningkatkan pelayanan customer service di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Dari Hasil wawancara dengan Ibu Prima menunjukkan banyak keluhan dari pendaftar mahasiswa baru yang masuk saat mendaftar di *website* Institut Teknologi Telkom Purwokerto, seperti masalah login, kesulitan pada *step* pendaftaran, banyaknya informasi yang harus diinput, kesulitan saat membeli token, gagal menginput asal sekolah, dan lain-lain. Selain itu, Ibu Prima Wuri menjelaskan bahwa saat melakukan follow up ke calon mahasiswa baru, data yang diinput tidak sesuai dengan format yang berlaku karena tidak ada keterangan yang cukup jelas pada *website* pendaftaran mahasiswa baru. Hal ini menyebabkan calon mahasiswa baru merasa kesulitan dan kebingungan dalam proses pendaftarannya. Terdapat juga beberapa *step* yang diisi tetapi sebenarnya tidak digunakan oleh Admisi dan membuat proses pendaftaran menjadi lebih rumit dan memakan waktu yang lebih lama. Harapan dari Ibu Prima Wuri selaku costumer service adalah Perlu dilakukan perubahan pada *website* pendaftaran supaya tidak ada keluhan yang sering terjadi berulang-ulang perihal *website* pendaftaran.

3.3.5.4. Wawancara Bapak Ahmad Shofan Shofa, Kepala Bagian Admisi ITTP

Bapak Ahmad Shofan Shofa merupakan Kepala Bagian PMB di Institut Teknologi Telkom Purwokerto dari tahun 2022 sampai sekarang. Ia bertanggung jawab atas proses pemasaran mahasiswa baru di institusi tersebut. Wawancara dengan Bapak Ahmad Shofan Shofa dilakukan untuk mengetahui perspektifnya sebagai Kepala Bagian PMB di Institut Teknologi Telkom Purwokerto dan untuk mendapatkan data yang akurat tentang proses pendaftaran mahasiswa baru di institusi tersebut.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Shofan, dia menjelaskan bahwa data traffic *website* yang dapat dilihat di Google Analytics menunjukkan 79,5% dari pengunjung *website* menggunakan perangkat *mobile*, 20,1% menggunakan perangkat *desktop*, dan 0,4% menggunakan perangkat *tablet*. Pembuatan akun pendaftaran pada tahun ajaran 2022/2023 mencapai sekitar 18.000. Dari jumlah tersebut, sekitar 3.665 akun menggunakan token dan 1.435 orang melakukan registrasi. Ini berarti bahwa prosentase jumlah pembelian token adalah 20,36% dan prosentase registrasi hanya 7,97%. Hal ini menunjukkan bahwa ada sejumlah besar peminat yang mendaftar akun, namun hanya sebagian kecil yang benar-benar melakukan registrasi dan membeli token.

Dari data yang diberikan saat wawancara, bapak Ahmad Shofan Shofa memaparkan bahwa pendaftar di ITTP saat ini adalah orang yang lahir pada tahun 2003 ke atas. Proses pemasaran yang berjalan di Penerimaan Mahasiswa Baru menggunakan pemasaran offline dan online. Pemasaran offline dilakukan dengan cara mengunjungi sekolah-sekolah yang telah ditetapkan untuk dilakukan sosialisasi. Untuk pemasaran online menggunakan media *digital ads* seperti Meta Ads, Google ads yang bisa di lihat di aplikasi Instagram, Facebook, Youtube, Aplikasi Play Store, dan Google.

Karena proses pendaftaran di ITTP dilakukan secara online melalui *website*, Bapak Ahmad Shofan Shofa berharap supaya *website* pendaftaran saat ini dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dan dapat meningkatkan penjualan.

3.3.5.5. Wawancara Bapak Dadiék Pranindito, Wakil Rektor 3 Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Bapak Dadiék Pranindito adalah Wakil Rektor 3 di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Pemilihan beliau sebagai informan didasarkan pada pertimbangan bahwa Wakil Rektor 3 membawahi beberapa bidang di antaranya adalah bidang pemasaran dan admisi. Dengan demikian, dapat diharapkan bahwa beliau bisa memberikan perspektif yang baik dalam mengetahui sisi bisnis yang dijalankan oleh institusi tersebut dan juga dapat memberikan informasi yang akurat.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Dadiék Pranindito, diketahui bahwa traffic pengunjung pada periode awal Oktober 2022 sampai akhir Desember 2022 menunjukkan adanya peningkatan 2 kali lipat dari tahun sebelumnya. Selain itu, jumlah pembuatan akun pendaftaran di Institut Teknologi Telkom Purwokerto juga meningkat 2 kali lipat. Namun, jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, prosentase kenaikan jumlah pembelian token dan registrasi tidak terlalu besar. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya perubahan dan perkembangan pada proses bisnis *website* pendaftaran yang saat ini dilakukan. Siswa yang saat ini mendaftar di ITTP umumnya berasal dari generasi Z (lahir antara tahun 1996-2009) yang dalam 3 tahun terakhir juga terdampak pada kebiasaan saat pandemik covid-19. Anak-anak saat ini lebih suka yang praktis dan tidak ribet. Hal ini dibuktikan dengan jumlah peminat yang mendaftar di ITTP menggunakan nilai rapor lebih besar dari jumlah peminat yang mendaftar menggunakan ujian.

Bapak Dadiék Pranindito berharap supaya *website* pendaftaran bisa dibuat lebih praktis, mudah dan visual yang menarik dengan menambahkan penyesuaian pada bisnis proses *website* yang diinginkannya. Bisnis proses *website* pendaftaran yang saat ini dijalankan masih terlalu rumit dan Panjang. Sehingga, proses

pendaftaran diperlukan waktu yang lebih lama hingga *step* pembelian token dan *step* menyelesaikan pendaftaran.

Dari ringkasan di atas dapat disimpulkan bahwa diperlukan perancangan *User Interface* dan *User Experience (UI/UX) web mobile* pendaftaran mahasiswa baru untuk dapat meningkatkan *request token* (pendaftar yang meminta *invoice* pembayaran) di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. banyaknya keluhan dari pendaftar baru yang diterima oleh Costumer Service, adanya permintaan dari Kepala Bagian PMB & Wakil Rektor 3 untuk merubah UI/UX *website* pendaftaran supaya lebih praktis dan mudah dengan menyesuaikan generasi pendaftar merupakan faktor utama dalam perancangan tugas akhir ini. Dari semua data yang telah dirangkum, maka diperlukan Tindakan yaitu, pertama Membuat tampilan *field form* pada bagian pengisian nomor telepon menjadi mudah dimengerti. Kedua Membuat tampilan dan deskripsi tentang program studi di *website* pendaftaran ITTP. Ketiga Membuat bisnis proses/*user flow* menjadi tidak rumit. Keempat Membuat *website* pendaftaran menjadi *mobile friendly*.

3.4. Metode Analisis Data

Pada prinsipnya, analisis data merupakan proses mengenai penyederhanaan data agar lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data yang ada diolah menjadi bentuk yang lebih sederhana, lalu dianalisis untuk mencari makna serta implikasi yang lebih luas dari hasil penelitian [34].

3.4.1. 5W+1H

Teknik 5W+1H, yang merupakan kependekan dari “*What, Who, When, Where, Why, How*”, yang dapat diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi “apa, siapa, kapan, dimana, mengapa, dan bagaimana”. Teknik 5W+1H merupakan prinsip dasar dalam mengumpulkan informasi untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang suatu topik. Kalimat tanya yang digunakan dalam teknik ini juga sering disebut sebagai alat untuk menggali informasi [35].

3.4.1.1. What

Institut Teknologi Telkom Purwokerto memiliki masalah pada *website* pendaftaran mahasiswa baru. Terdapat 58.2% dari 651 responden kuisisioner pernah mengalami kendala saat mendaftar di *website* pendaftaran ITTP. Costumer Service ITTP juga Banyak mendapat keluhan saat calon mahasiswa baru mendaftar di *website*. Hal tersebut dapat berdampak pada kenyamanan pendaftar baru dan menimbulkan kurangnya tingkat kepuasan pelayanan di ITTP. Selain itu, Kendala *website* pendaftaran mahasiswa baru juga mengakibatkan penjualan token pendaftaran ITTP menjadi berkurang.

3.4.1.2. Who

Pendaftar Mahasiswa Baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto sebagai pengguna dan Penerimaan Mahasiswa Baru Insitutut Teknologi Telkom Purwokerto sebagai penyedia *website* pendaftaran.

3.4.1.3. When

Masalah tersebut terjadi saat mendaftar di *website* pendaftaran mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto pada tahun 2021 sampai 2023.

3.4.1.4. Where

Masalah yang terjadi muncul di *website* pendaftaran Institut Teknologi Telkom Purwokerto. terutama pada pengisian formulir dan pemilihan program studi.

3.4.1.5. Why

Masalah tersebut terjadi karena formulir pengisian nomor telepon belum dapat memberikan petunjuk dalam format penulisannya. Deskripsi dan gambaran saat pemilihan program studi juga belum ditampilkan di *website* pendaftarannya. *User Flow* pembelian token saat ini tedapat di belakang. Sehingga, perlu melalui banyak *step* yang diperlukan hingga dapat melakukan proses pembelian token terjadi.

3.4.1.6. How

Masalah tersebut terjadi akibat belum adanya keterangan format yang ditunjukkan saat pengisian nomor telepon. Deskripsi dan gambaran program studi juga belum ditampilkan di *website* pendaftaran. *User Flow* yang rumit dan kurang tepat membuat masalah tersebut terjadi akibat *step* pembelian token saat ini terdapat di belakang.

3.4.2. USP (unique Selling Point)

USP perancangan *website* pendaftaran mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto adalah *website* pendaftaran mahasiswa baru yang cepat dan mudah tanpa perlu berlama-lama dalam melakukan pendaftaran.

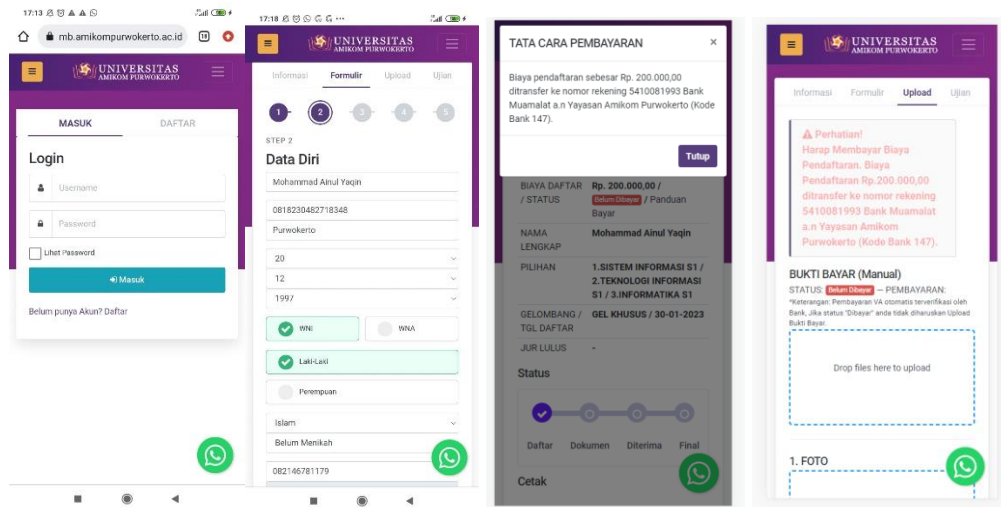
3.4.3. Positioning

Positioning *website* pendaftaran mahasiswa baru Institut Teknologi Telkom Purwokerto adalah menciptakan *website* pendaftaran yang mudah dan responsif di perangkat *mobile* supaya dapat memperkenalkan program studi yang banyak dibutuhkan di masa depan bagi generasi Z.

3.5. Studi Komparasi

3.5.1. Website Pendaftaran Mahasiswa Baru Universitas Amikom

Universitas Amikom Purwokerto merupakan sebuah perguruan tinggi yang berada di kota Purwokerto dan memiliki akreditasi perguruan tinggi B dari BAN-PT. Berdasarkan data yang tersedia di *website* Kemendikbud, Universitas Amikom memiliki 5 program studi aktif yang terdiri dari S1 Informatika, S1 Sistem Informasi, S1 Teknologi Informasi, S1 Ilmu Komunikasi, dan S1 Bisnis Digital. Universitas ini juga memiliki 110 dosen dan 1830 mahasiswa aktif pada tahun ajaran 2022. Pemilihan Universitas Amikom Purwokerto sebagai *direct* kompetitor dari Institut Teknologi Telkom Purwokerto dilakukan karena letak geografis yang berdekatan, akreditasi institusi yang sama, dan adanya program studi yang sama di kedua institusi tersebut.



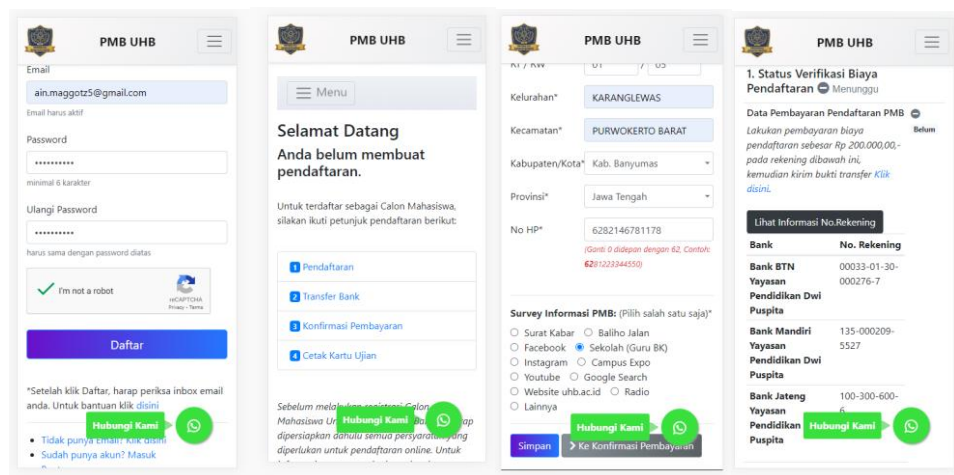
Gambar 3. 1 Website Pendaftaran Universitas Amikom Purwokerto
(sumber : dokumentasi pribadi)

Universitas Amikom Purwokerto menggunakan *website* untuk Pendaftaran Mahasiswa Baru. *Website* Amikom Purwokerto tidak memerlukan aktivasi pada proses pendaftarannya sehingga bisa langsung untuk melanjutkan pendaftarannya. Terdapat 4 step yang diperlukan untuk menyelesaikan pendaftaran yaitu, step Informasi, step formulir, step upload dan terakhir step ujian. Pada setiap stepnya, terdapat banyak kolom yang perlu di isi agar dapat melanjutkan ke step berikutnya. Proses pembayaran pendaftaran sudah menggunakan virtual account billing yang disediakan oleh *Bank Muamalat*. belum adanya pembayaran *universal (fintech)* karena tidak muncul pemilihan *bank* sesuai keinginan pengguna sehingga pembayaran hanya bisa dilakukan dengan menggunakan satu *bank* saja.

3.5.2. Website Pendaftaran Universitas Harapan Bangsa

Universitas Harapan Bangsa adalah perguruan tinggi yang berlokasi di Purwokerto, tepatnya di Jl. Raden Patah No.100, Kedunglongsir, Ledug, Kec. Kembaran, Kabupaten Banyumas. UHB memiliki akreditasi B dari BAN-PT dan saat ini memiliki 13 program studi aktif. Jumlah total dosen di UHB adalah 113 orang dan jumlah mahasiswa aktif adalah 1750 orang. Dari 13 program studi aktif, terdapat 11 program studi yang tidak ada di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Pemilihan UHB sebagai *Inderict* kompetitor didasarkan pada program studi yang berbeda dengan Institut Teknologi Telkom Purwokerto. program studi yang berbeda yaitu program studi S1 Keperawatan, S1 Farmasi, D3 Keperawatan, D3 Kebidanan, D4 Keperawatan Anestesiologi Sarjana Terapan, Profesi Ners, S1 Hukum, S1 Akuntansi, S1 Manajemen, S1 Teknologi Informasi dan S1 Pendidikan Bahasa Inggris.



Gambar 3. 2 Website Pendaftaran Universitas Harapan Bangsa (sumber : dokumentasi pribadi)

Universitas Harapan Bangsa menggunakan *website* untuk Pendaftaran Mahasiswa Baru. *Website* tersebut memerlukan aktivasi dahulu melalui email setelah melakukan pendaftaran. Terdapat 4 step yang diperlukan dalam melakukan proses pendaftaran hingga selesai. Yaitu, step pendaftaran, step transfer *bank*, step konfirmasi pembayaran, step cetak kartu ujian. Setiap stepnya banyak kolom yang perlu di isi dahulu supaya dapat melanjutkan ke step berikutnya. Proses pembayaran pendaftaran masih dilakukan secara manual dan tidak menggunakan *virtual account billing* sehingga perlu melakukan *upload* bukti *transfer* dahulu sebelum bisa melakukan proses selanjutnya.

3.6. Target Market dan Audiens

Dalam proses identifikasi target market, peneliti melakukan analisis yang mendalam terhadap berbagai faktor penting, sehingga dapat menyusun rencana yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi konsumen yang ditargetkan.

Demografis	Geografis	Psikografis
<ul style="list-style-type: none">• Usia : 17-25 Tahun• Jenis Kelamin : Laki-laki dan Perempuan• Status : Siswa SMA/SMK/MA dan <i>gapyear</i>	Lingkup geografis target audiens dari Institut Teknologi Telkom Purwokerto meliputi seluruh siswa SMA/SMK/MA di seluruh wilayah Indonesia.	Siswa SMA/SMK/MA atau lulusannya yang ingin kuliah untuk mengejar pendidikan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

3.7. Kerangka Penelitian

