

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi *website* sangat bermanfaat disemua bidang, baik untuk perusahaan, kelembagaan, dan institusi swasta. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan akan akses data dan informasi oleh individu, kelompok, dan organisasi. Saat ini, alat web telah digunakan secara luas oleh organisasi sebagai sarana pemrosesan data untuk menghasilkan informasi yang dapat diakses oleh semua pengguna *website* [1]. Salah satu manfaat teknologi adalah adanya *website*. Dengan adanya *website*, pelayanan online seperti penjualan, pemerintahan, dan pendidikan, terutama di perguruan tinggi, dapat terbantu. Perguruan tinggi menggunakan *website* sebagai sarana untuk menyediakan informasi dan memberikan layanan akademik [2]. Mahasiswa memiliki peran penting dalam mendukung proses akademik di kampus, dan *website* akademik menjadi sarana yang diperlukan terutama dalam hal ini [3].

Perguruan tinggi memiliki tujuan yang selalu berkembang dan untuk membuat mereka lebih kompetitif. Penggunaan *website* akademik di perguruan tinggi merupakan salah satu penerapan teknologi dalam dunia pendidikan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan, mempermudah akses informasi, dan meningkatkan mutu perguruan tinggi itu sendiri. Beberapa faktor penting yang menentukan keberhasilan sistem yang berjalan adalah penggunaan teknologi yang memadai [4]. *Website* akademik dapat menawarkan solusi yang dibuat khusus untuk membantu perguruan tinggi yang ingin meningkatkan kinerja, kualitas layanan, dan daya saing [5].

Layanan yang diberikan pada *website* akademik STIKOM Yos Sudarso saat ini masih kurang memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Hasil dari observasi penulis dari sebuah survei yang memberikan perbandingan *website* perguruan tinggi yaitu *Webometrics*, yang dikembangkan oleh *Cybermetrics* Lab. *Webometrics* digunakan untuk mengukur dan menilai *website* perguruan tinggi di seluruh dunia berdasarkan faktor seperti visibilitas, ukuran, konten beragam, dan

pengaruh akademik. Pada *Webometrics* tahun 2023 menunjukkan bahwa perguruan tinggi dengan peringkat tertinggi di Indonesia adalah Universitas Indonesia pada peringkat 583 dunia yang diakses pada 21 Mei 2023. Di Jawa Tengah, Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED) berada di peringkat 1967 di Indonesia peringkat 17, ITTP berada di peringkat 5101 sedangkan di Indonesia peringkat 76, AMIKOM Purwokerto berada di peringkat 5324 dunia di Indonesia peringkat 87, dan STIKOM Yos Sudarso berada di peringkat 22587 dunia sedangkan di Indonesia peringkat 1178. Hal ini mendorong penulis untuk meneliti mengapa hal itu terjadi, untuk mengetahui indikator mana yang menjadi penyebab ranking *website* akademik STIKOM Yos Sudarso berada jauh dibawah dari *website* akademik yang ada di Indonesia. Selain peneliti melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa, dimana mahasiswa menyampaikan bahwa kinerja *website* saat ini masih belum memenuhi kebutuhan mahasiswa, dimana ada menu yang tidak berfungsi, tampilan terlalu padat, dan keterlambatan informasi yang diterima oleh mahasiswa. Penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah masalah dalam penggunaan *websites* pendidikan, antara lain tampilan yang kurang baik, keterlambatan informasi, kebutuhan siswa yang tidak terpenuhi, dan masalah komunikasi dengan perguruan tinggi. Sebaliknya, kepuasan adalah penentuan berdasarkan pengalaman pengguna [6].

Maka dari itu, untuk melaksanakan penelitian ini, metode yang digunakan adalah Webqual 4.0 dan Importance Performance Analyst (IPA). Alasan menggunakan metode Webqual 4.0 adalah karena metode ini khusus untuk menganalisis kualitas pada Website, dengan fokus pada pengalaman pengguna dan tiga dimensi yang mudah untuk dianalisis. Metode ini membantu memahami perspektif pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap website yang diteliti. Sementara itu, IPA menggunakan diagram kartesius dengan empat kuadran untuk membantu menentukan prioritas perbaikan berdasarkan perbandingan antara pentingnya setiap atribut dengan kinerjanya pada website.

Tinjauan pustaka sebelumnya menunjukkan bahwa Metode *Webqual* 4.0 dirancang khusus untuk menganalisis kualitas pada website dengan berfokus pada

pengalaman pengguna. Dengan menggunakan metode ini, dapat dengan cermat mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan dan persepsi pengguna terhadap *website*, selain itu metode ini menganalisis dengan tiga dimensi, dimana ini akan membantu peneliti untuk memberikan rekomendasi perbaikan. Sedangkan *Importance Performance Analyst* dapat memetakan atribut-atribut pada *website* berdasarkan tingkat pentingnya dan kinerjanya dengan menggunakan diagram kartesius yang mempunyai empat kuadran. Hal ini memungkinkan untuk mengidentifikasi area prioritas perbaikan yang membutuhkan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas keseluruhan *website*.

Dengan memperhatikan hasil penelitian, solusi yang akan diberikan adalah memprioritaskan indikator mana saja yang perlu diperbaiki berdasarkan rekomendasi yang diberikan oleh penelitian ini, dari tiga dimensi pada metode *Webqual 4.0* dan hasil analisis diagram kartesius dengan empat kuadran yang ada pada metode *Importance Performance Analyst*. Hal ini akan membantu dalam memperbaiki layanan dengan efisien untuk meningkatkan kualitas *website* sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan panduan yang berharga bagi STIKOM Yos Sudarso atau pengelola untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kualitas layanan pada *website* yang diteliti.

Dari uraian latar belakang diatas maka diperoleh judul penelitian tugas akhir dengan judul tersebut **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN (IPA) Studi Kasus : STIKOM YOS SUDARSO”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembahasan latar belakang, diperoleh rumusan masalah yaitu peringkat *website* akademik STIKOM Yos Sudarso berada pada peringkat yang terbawah dari *website* akademik lainnya, dan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan mahasiswa di STIKOM Yos Sudarso, menyampaikan bahwa *website* masih memiliki kekurangan, antarlain adalah, tombol dan navigasi terlalu banya sehingga tampilan kurang baik, keterlambatan informasi dan tidak

diperbaharui secara konsisten. oleh karna itu penulis melakukan analisis terhadap kualitas website akademik STIKOM Yos Sudarso menerapkan metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analyst*. Untuk mengetahui apa saja yang mengakibatkan hal itu terjadi.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan dan rumusan permasalahan penelitian, Maka ada pertanyaan penelitian yaitu :

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas website akademik STIKOM YOS SUDARSO?
2. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas website akademik STIKOM YOS SUDARSO berdasarkan evaluasi menggunakan metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)?
3. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan berdasarkan analisis kualitas website akademik STIKOM YOS SUDARSO yang menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah penelitian maka tujuan penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut :

1. Menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi dalam hal kualitas website STIKOM Yos Sudarso.
2. Menilai tingkat kesesuaian website dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Memberikan rekomendasi kepada STIKOM Yos Sudarso berdasarkan temuan dari metode *Webqual* 4.0 dan IPA. Rekomendasi ini akan mencakup indikator yang perlu dipertahankan dan indikator yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas website.

### **1.5. Batasan Masalah**

Batasan-batasan yang di hadapi penelitian ini sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini adalah pada analisis kualitas *website* <https://www.stikomyos.ac.id/>.

2. Dimensi yang digunakan terdiri dari dimensi terikat, yaitu kepuasan pengguna, dan dimensi bebas, yaitu tiga dimensi Webqual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality*.
3. Alat analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 26 dan Microsoft Excel.
4. Teknik analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis*.
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*, dan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Ada tiga manfaat yang diperoleh dari Tugas Akhir ini, yaitu :

Bagi Peneliti:

1. Mendapatkan pengetahuan untuk menganalisis kualitas sebuah website.
2. Mampu memvalidasi sebuah data dengan akurat menggunakan metode yang ada.
3. Dapat menganalisis sebuah website dan memberikan rekomendasi yang menjadi studi kasus penelitian.

Bagi STIKOM Yos Sudarso:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Website akademik
2. Mendapatkan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti.
3. Mendapatkan rekomendasi yang mana saja yang harus di perbaiki dan dipertahankan disetiap indikator website .