

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE e-LIBRARY
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
PADA PERPUSTAKAAN STIKES HARAPAN IBU JAMBI
TAHUN 2022**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh:

ARYA WAIZ ALKURNI

8040190100

Untuk Memenuhi Persyaratan Penelitian
Dan Penulisan Tugas Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA 2022**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : ANALISIS KUALITAS WEBSITE e-LIBRARY
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
PADA PERPUSTAKAAN STIKES HARAPAN IBU
JAMBI TAHUN 2022

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Arya waiz alkurni
- b. NIM : 8040190100
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Tempat/Tgl.Lahir : Jambi, 19 April 2001
- e. Alamat : Perum Angkasa pura D-5
RT 08
- f. No. Telepon : 085345287604
- g. Email : Arya.waiz@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : ARYA WAIZ ALKURNI / 8040190100

PRODI : SI / ~~TI~~ / ~~SK~~ *)

JUDUL : ANALISIS KUALITAS WEBSITE e-LIBRARY

MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

PADA PERPUSTAKAAN STIKES HARAPAN IBU
JAMBI TAHUN 2022

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui Dengan Perbaikan / Ditolak *)

Catatan Alasan Penolakan Proposal Tugas Akhir

- Proposal skripsi tidak relevan dengan program studi
- Pernah ada topic sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
-

Mengetahui

Ketua Prodi Sistem Informasi

Herti Yani, S.Kom, M.S.I

YDB.11.83.078

*) Coret yang tidak perlu

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Teknologi yang berkembang dengan pesat di era modern saat ini salah satunya adalah Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). TIK merupakan suatu teknologi yang mempunyai fungsi dalam mengolah data, memproses data, memperoleh, menyusun, menyimpan, mengubah data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat atau berkualitas.

Keuntungan teknologi informasi telah banyak diterapkan di kehidupan manusia, beberapa diantaranya dalam bidang pendidikan, pemerintah, perekonomian. Sebagai contoh penerapan TIK di bidang pendidikan adalah pada pengelolaan perpustakaan. Perkembangan TIK dapat memberikan informasi seperti pengumpulan data, pengambilan, pengolahan, penyebaran, penyimpanan, dan penyajian informasi yang secara luas melalui *website*. *Website* adalah media komunikasi dalam bentuk *online* yang menggunakan internet dalam pendistribusian informasinya. Saat ini hampir seluruh perpustakaan di instansi pendidikan perguruan tinggi menggunakan *website* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada pengunjung perpustakaan

Perpustakaan adalah kumpulan informasi yang berisi kebutuhan informasi seperti koleksi buku, artikel dan informasi publikasi yang disusun dengan sistem perpustakaan. Perguruan tinggi yang merupakan sarana pendidikan menjadikan perkembangan teknologi informasi di dalam perpustakaan dengan membangun *website* perpustakaan. Dengan adanya *website* pada perpustakaan dapat memudahkan seluruh sivitas akademika dalam mencari serta menemukan informasi dengan efektif dan efisien. Perpustakaan juga dapat memanfaatkan dan mengembangkan *website* sebagai penunjang perkembangan memudahkan dalam menjangkau informasi yang tersedia di perpustakaan.

Perpustakaan pada institusi pendidikan perguruan tinggi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Harapan Ibu Jambi merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Provinsi Jambi yang telah memanfaatkan *website* dalam pelayanan pengunjung perpustakaan. Analisis kualitas *website* perpustakaan STIKES Harapan Ibu Jambi dapat memberikan gambaran dan masukan terhadap kualitas *website* perpustakaan yang baik dan berkualitas, dimana *website* perpustakaan STIKES Harapan Ibu Jambi belum pernah dilakukan evaluasi. Oleh karena itu, menarik untuk diadakan analisis kualitas terhadap *website* perpustakaan yang digunakan STIKES Harapan Ibu Jambi.

Wahidin Abbas (2013) dalam penelitiannya tentang kepuasan mahasiswa terhadap *website* UNY menghasilkan nilai *usability* sebesar 2,78, *information quality* sebesar 2,86 yang berarti bahwa mahasiswa merasa puas terhadap *website* tersebut.

Dalam penelitian evaluasi *website* ini menggunakan metode WebQual 4.0 dalam mengevaluasi *website* mengenai kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*) pada *website* perpustakaan. Sehingga evaluasi pada *website* perpustakaan yang akan dilakukan bertujuan untuk melihat kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*) pada *website* perpustakaan STIKES Harapan Ibu Jambi.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian tersebut dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang memiliki 20 item pertanyaan pada kuesioner *ImportancePerformance Analysis* (IPA) sebagai metode yang

digunakan dalam menganalisis apa saja yang menjadi item prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan dalam *website*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang menjadi rumusan masalah adalah Bagaimana menganalisis kualitas *website* e-Library dengan metode webqual 4.0 pada Perpustakaan STIKES Harapan Ibu Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Dibuatnya batasan masalah bertujuan agar penelitian tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada, berikut adalah batasan-batasan masalah yang dibuat dalam penelitian ini:

1. *Website* yang akan dianalisis yaitu <https://elibrary.stikes-hi.ac.id/>
2. Responden dari kuisioner adalah 100 mahasiswa STIKES HI yang mengakses *website* e-Library.
3. Pengambilan data menggunakan kuisioner
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode WEBQUAL 4.0
5. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*
6. Software yang digunakan adalah Microsoft Excel dan Smartpls

1.4 TUJUAN DAB MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas situs website E LIBRARY STIKES HI ditinjau dari usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap kualitas Layanan *website* e-Library Perpustakaan STIKES Harapan Ibu Jambi .

2. Peneliti dapat mengetahui tingkat kualitas layanan *website* e-Library Perpustakaan STIKES Harapan Ibu Jambi menggunakan metode WebQual 4.0 dan menambah wawasan serta pengetahuan bagi peneliti.
3. Penelitian ini dapat menjadikan sebagai bahan rujukan ataupun referensi untuk penelitian selanjutnya

1.5 LANDASAN TERORI

1.5.1 ANALISIS

Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Berikut beberapa pandangan mengenai analisis antara lain sebagai berikut :

Menurut Spredley mengatakan bahwa analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan.

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuai yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.

Nasution dalam Sugiyono melakukan analisis adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklarifikasi berbeda [1]

1.5.2 KUALITAS

Kualitas merupakan salah satu actor utama yang menentukan pemilihan produk bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu.

Menurut Habibah dan sumiati menyatakan “Kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari satu produk atau jasa yang mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah diinginkan [2]

Pengertian kualitas menurut Goest dan Davis dalam buku Bilson Simamora mendefinisikan “ Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan , layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pengertian kualitas menurut Philip Kotler dan Keller kevin Lene, kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat [3]

Kualitas didefinisikan pelanggan, bukan organisasi atau manajer departemen pengendalian kualitas kenyataan bahwa ekspektasi dan pelanggan bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomis dan karakteristik demografis, mempunyai implikasi penting kualitas bagi seorang pelanggan mungkin tidak sama bagi pelanggan lain

1.5.3 WEBSITE

Menurut (Ali Muhsin dan Dinda Amanda, 2017) yang mengutip Widya website (WWW) adalah sebuah sistem dengan protokol yang diterima secara universal untuk menyimpan, mengambil, memformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur client/ server, protokol yang biasa adalah HTTP, yang merupakan singkatan dari hyper text transport protocol. Dinyatakan bahwa: World Wide Web yakni sebuah sistem dimana informasi dalam bentuk text, gambar, suara, dan lain-lain dipresentasikan dalam bentuk hypertext dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut browser[4]

Menurut Simarmata dalam Dina, dkk. (2013), web adalah sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lainnya yang tersimpan dalam sebuah server web internet yang disajikan dalam bentuk hypertext. Informasi web pada umumnya ditulis dalam format HTML. Interaksi web dibagi dalam 3 langkah yaitu permintaan, pemrosesan dan jawaban[5]

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa website adalah sebuah halaman yang dapat menyimpan, mengambil, memformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur client/ server, protokol yang biasa adalah HTTP.

1.5.4 WEBQUAL

Webqual merupakan sebuah metode yang digunakan khusus untuk penelitian analisis kualitas website dan mengandung beberapa dimensi yang akan dijadikan patokan dalam membuat kuesioner untuk menyelesaikan penelitian.

Pengembangan Webqual 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrumen Webqual 1.0 . Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi.[6]Webqual 2.0 terdapat perbaikan pada persepektif interaction dan mengalami perubahan yang signifikan alternatif webqual 1.0 dan mulai dilakukan perbandingan dengan Servqual, diujikan pada domain toko buku online Amazon, Blackwells dan Internet bookshop dan menghasilkan bahwa tingkat interaktif dari web mempengaruhi pembelian melalui internet.[7]

Webqual 3.0 menggunakan 3 dimensi yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan. Ketika Webqual 1.0 begitu kuat pada kualitas informasinya namun kurang kuat pada interaksi layanannya. Begitu juga dengan Webqual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi namun menghilangkan beberapa kualitas informasi dari Webqual 1.0. Versi baru dari Webqual 3.0 ini diujicobakan pada domain lelang online[8]

Pada Webqual 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan usability dari human computer interaction. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian yaitu persepsi layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal), website yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah.[7]

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

A. Alat dan bahan Penelitian:

1. perangkat keras (*hardware*)

Adapun alat yang digunakan dalam melakukan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Laptop lenovo V145-14AST
2. Processor AMD A6-9225 RADEON R4, 5 COMPUTE CORES 2C +3G 2.60 GHz
3. RAM 4GB
4. Smartphone REDMI NOTE 7

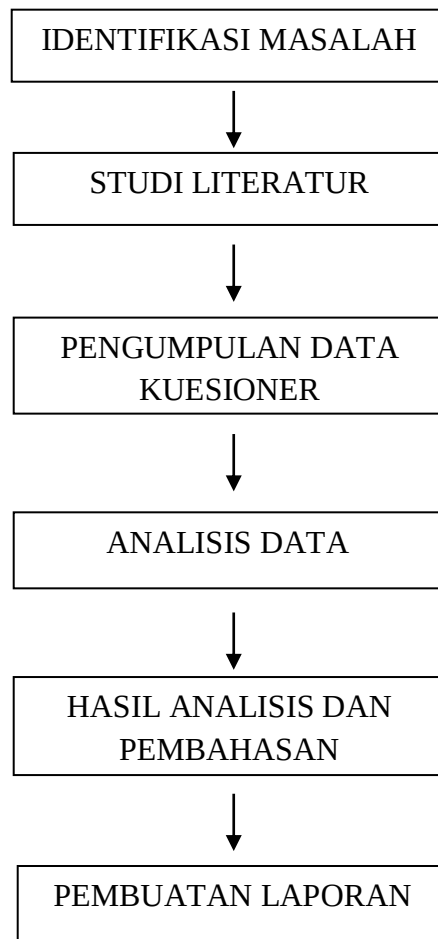
2. Perangkat lunak (*Software*)

1. Sistem Operasi Windows 10
2. Ms Word 10
3. Google Form
4. Aplikasi MENDELEY
5. Smart PLS (SEM) V.3.0

B. Metode penelitian

Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja yang jelas tahapan-tahapannya.



1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui masalah, penyebab dan solusi yang tepat pada website E LIBRARY STIKES HI

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku, jurnal, Goggle scholar dan internet, sehingga penelitian ini memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai.

3. Pengumpulan data kuisisioner

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

4. Analisis data

Analisis data dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh website *E LIBRARY* STIKES HI menggunakan metode webqual 4.0.

Adapun tahapan analisis data dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Tahap 1 (Menentukan variabel dari dimensi yang akan diukur) Pada tahap pertama ini peneliti menentukan variabel apa saja yang akan digunakan dan apakah termasuk kedalam variabel indenpenden atau variabel dependen, agar sesuai dengan konteks penelitian yang dilakukan saat ini.[7]
- b. Tahap 2 (Membuat dan menyebar kuisisioner) Selanjutnya tahap kedua yaitu melakukan pembuatan kuisisioner berdasarkan referensi atau peneltian sejenis yang digunakan. Menyebar kuisisioner yang dilakukan dengan menyebarkan secara online
- c. Tahap 3 (Menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner) Tahap ketiga yang dilakukan adalah mengolah data dari hasil kuisisioner yang di dapat dengan menggunakan alat bantu aplikasi *Smart PLS* (SEM)
- d. Tahap 4 (Menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner) Tahap terakhir adalah menganalisis hasil kuisisioner yang telah diolah dengan menggunakan analisi regresi linier berganda.

5. Hasil analisis dan pembahasan

Pada tahap ini setelah penulis melakukan analisis data dan memperoleh hasil analisis berupa gambaran umum responden, serta variabel yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan pengguna website *E LIBRARY* STIKES HI. Adapun hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan seperti uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga menjadi sebuah laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran secara utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan.

1.7 Jadwal Penelitian

kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah	■	■														
Studi Literatur			■	■												
Perumusan masalah					■	■										
Pengumpulan Data							■	■	■							
Analisis Data									■	■	■	■				
Pembuatan Laporan													■	■	■	■

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. M. A. Ferdina Kusumah, “ANALISIS SISTEM PENDETEKSI WAJAH PADA GAMBAR DENGAN METODE K-NEAREST NEIGHBOR,” 2021.
- [2] N. B. Muthoharoh, W. Wulandari, and ..., “Pembelajaran Interaktif Berbasis Edmodo Pada Guru-Guru Teknik Audio Video Dan Jasa Boga Smk Negeri 2 Depok,” ... *Panel Multidisiplin ...*, 2018.
- [3] A. Jamaludin, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang,” vol. 4, 2018.
- [4] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung,” vol. 4, pp. 18–19, 2017.
- [5] D. Firia Murad, Dina, “Aplikasi Intelligence Website Untuk Penunjang Laporan Paud Pada HIMPAUDI Kota Tangerang,” vol. 7, 2013.
- [6] I. Sanjaya, ““Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan menggunakan Webqual 4.0,””.
- [7] W. Sastika, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian pada Website ecommerce Traveloka,” vol. 2016, pp. 18–19, 2016.
- [8] R. R. and S. Anwar, ““Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0,”” vol. 7, pp. 1–10, 2018.