

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SIAKAD
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA DENGAN
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

Jihan Zahira Madina

8040190363

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir

Proses Studi Strata I

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

1. Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Website Siakad Universitas Dinamika Bangsa dengan menggunakan metode Webqual 4.0
2. Program Studi : Sistem Informasi
3. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
4. Peneliti :
 - a. Nama Lengkap : Jihan Zahira Madina
 - b. NIM : 8040190363
 - c. Jenis Kelamin : Perempuan
 - d. Alamat : Jln. Jendral Sudirman Thehok,Belakang Polda RT 09 RW 03 NO 02
 - e. No. Telepon : 081369487455
 - f. Email : Jihanzahiramadinah@gmail.com

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dunia teknologi informasi dari waktu ke waktu semakin memperbesar perkembangan penyebaran informasi dalam berbagai media baik media cetak maupun digital dan dalam berbagai bidang salah satunya adalah bidang akademik. Internet adalah salah satu media berbagai informasi dan data yang tidak terikat waktu, jarak dan tempat bagi masyarakat luas. Selain fungsional utama internet sebagai media pertukaran data, internet juga berperan besar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat karena dapat meminimalisir biaya dan akses bebas.

World Wide Web adalah sebuah istilah yang diberikan untuk seluruh bagian internet yang dapat diakses pengguna melalui semua web browser. WWW terdiri dari milyaran situs web di seluruh dunia, yang tersebar dengan menggunakan komputer server yang juga serta terhubung dengan internet. WWW berfungsi sebagai penyedia data dan informasi yang diperlukan oleh pengguna internet. WWW dapat secara langsung menghubungkan pengguna internet ke berbagai macam web server, sehingga pengguna internet tersebut bisa mengakses data, dokumen dan berbagai macam informasi yang terdapat di dalam sebuah situs. Website menjadi media yang dapat dikembangkan baik secara pribadi, organisasi

ataupun pihak lain guna pemenuhan kebutuhan, salah satunya di bidang pendidikan akademik[1]. Seperti halnya yang diimplementasikan dalam website Siakad Unama.

Perpustakaan Universitas merupakan unit yang berfungsi memberikan pelayanan informasi kepada mahasiswa/i dalam melaksanakan tugas-tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi yang mencakup pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan Universitas dilengkapi dengan beragam bahan pustaka yang terdiri dari buku literatur baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris, majalah, jurnal ilmiah serta buku ilmu pengetahuan lainnya. Pada Siakad Unama yang beralamatkan di <https://siakad.unama.ac.id/login>, pengguna bisa mendapatkan informasi mengenai jadwal perpustakaan, pengumuman, informasi mengenai buku maupun jurnal, peraturan perpustakaan, dan koleksi perpustakaan.

Sebagai media informasi perpustakaan universitas untuk mahasiswa dan mahasiswi seharusnya website Siakad Unama mempunyai kualitas informasi yang baik, namun setelah mengunjungi alamat website Siakad Unama, ternyata ada beberapa masalah seperti saat login tidak bisa melihat password, saat mengakses halaman siakad loading yang sangat lama, terdapat menu yang Ketika di akses masih eror.

Untuk mengetahui apakah website Siakad Unama telah memenuhi kepuasan penggunaanya atau tidak, kualitas website Siakad Unama perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayan yang disediakan. Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrument penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu : *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*, webqual ini merupakan instrument yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir [2].

Maka berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SIAKAD UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu : “Bagaimana menganalisis kualitas layanan website Siakad Unama menggunakan metode webqual 4.0 ?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dengan variabel bebas yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality*, dan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.
2. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik kuesioner yang di isi oleh mahasiswa UNAMA dengan jumlah responden 100.
3. Website yang dianalisis <https://siakad.unama.ac.id/login>.
4. Analisis pengolahan data menggunakan metode SEM melalui *software* Smart PLS.
5. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan alternatif jawaban 1,2,3,4,5.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis kualitas layanan website Siakad Unama menggunakan metode webqual.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan tingkat kualitas website Siakad Unama.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Mengetahui masalah apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan website Siakad UNAMA.
2. Memberikan gambaran kualitas Website Siakad UNAMA berdasarkan metode webqual 4.0
3. Sebagai bahan rujukan untuk peniliti selanjutnya

1.5. LANDASAN TEORI

1.5.1 ANALISIS

Menurut (Apriandes, 2013) menyatakan bahwa : Analisis adalah tahapan system yang di lakukan setelah tahap pengumpulan data. Tahap analisis sistem merupakan tahapan kritis dan sangat penting karena kesalahan di dalam tahap ini akan menyebabkan kesalahan pada tahap selanjutnya[3]

Menurut (Hanik Mujiati, 2014) menyatakan bahwa : Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya[4]

1.5.2 KUALITAS

Menurut (Kusuma Wijayanto, 2013) menyatakan bahwa : Perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak kehilangan pelanggan dalam jangka Panjang. Pelayanan yang berkualitas dapat tercipta apabila manajemen perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan[5]

Menurut (Rudika Harminingtyas, 2014) menyatakan bahwa : Kualitas layanan merupakan model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan[6]

1.5.3 WEBSITE

Menurut (Arief, 2018) menyatakan bahwa : Website merupakan kumpulan halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan internet dan memiliki domain/URL (*Uniform Resource Locator*) yang dapat diakses semua pengguna internet dengan cara mengetikkan alamatnya. Hal ini dimungkinkan dengan adanya teknologi *World Wide Web*(WWW)[7]

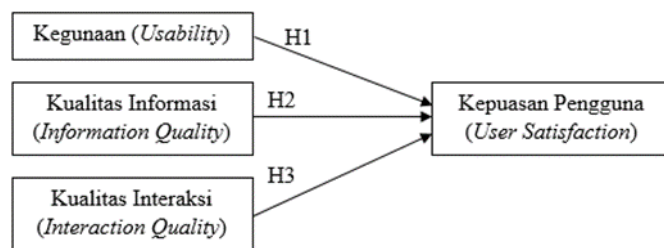
Menurut (Rudika Harminingtyas, 2014) menyatakan bahwa : Sebuah situs web (sering pula disingkat menjadi situs saja, website atau site) adalah sebuah bagi sekelompok halaman web (*web page*) yang umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain (*domain name*) atau subdomain di *World Wide Web*(WWW) di internet[6]

1.5.4 WEBQUAL

Menurut (Siti Monalisa, 2016) menyatakan bahwa : Webqual merupakan metode yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna akhir website tersebut. Metode ini sudah digunakan sejak tahun 1998 yang dimulai dari Webqual 1.0 sampai saat ini Webqual 4.0[8]

Menurut (Andry, et al, 2019) menyatakan bahwa : Webqual adalah cara atau metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan pendapat dan perspektif pengguna.[9]

Pada Webqual 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan usability dari human computer interaction.



1. Kualitas Informasi (Information Quality): yaitu evaluasi konten yang terdapat pada situs, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, misalnya akurasi, format dan keterkaitannya.
2. Kualitas Layanan Interaksi (Service Interaction Quality): yaitu tinjauan terkait tingkat kepuasan dari interaksi layanan yang diterima pengguna layanan tersebut dengan menggunakan situs web yang lebih dalam, menurut bentuk kepercayaan dan empati, misalnya adanya jaminan keamanan dalam bertransaksi dan saling bertukar informasi, tersedianya fasilitas secara personal dan komunikasi dengan pemilik situs.

3. Kemudahan Penggunaan (Usability): yaitu mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, contohnya penampilan, kemudahan penggunaan, dan navigasi oleh pengguna

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1. ALAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat hardware dan software yang membantu penulis dalam melakukan perhitungan data atau bahan penelitian yaitu:

A. ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

1. Perangkat Keras (*hardware*)

1. Laptop : HP PAVILION

2. Processor : *Intel(R) Core(TM) i3-1005G1 CPU @ 1.20GHz*
1.19 GHz

3. RAM : 8 GB

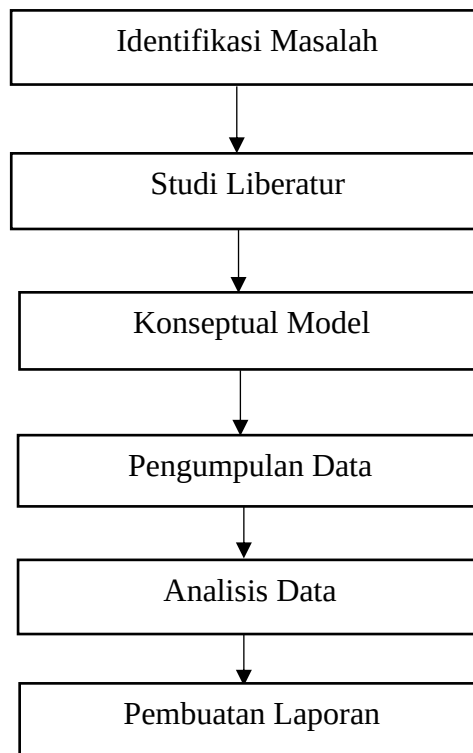
4. SSD : 500GB

2. Perangkat Lunak(*software*)

- Google Chrome
- Sistem Operasi Windows 11 Home Single Language
- Mendeley
- Smart Pls

2. METODE PENELITIAN

Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan ialah sebagai berikut :



1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahap yang digunakan untuk mengetahui inti dan penyebab dari permasalahan yang sedang terjadi serta memberikan solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan tersebut. Di dalam penelitian ini penulis melakukan analisis mengenai Website Siakad Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) dengan focus penelitian

pada analisis pada analisis untuk mendapatkan gambaran akan kualitas Website apakah telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.

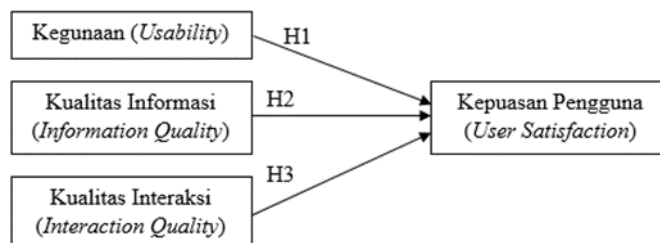
Metode yang akan digunakan adalah Metode Webqual dengan variable yaitu *Usability, Information Quality, Interaction Quality* dan *User Satisfaction*.

2. Studi Liberatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik yang diangkat dalam penelitian ini dengan mempelajari dan memahami teori dan konsep yang bersumber pada buku, jurnal, internet, dan berbagai referensi buku-buku perpustakaan yang mendukung dengan topik yang akan diteliti yaitu analisis website Library Unama menggunakan metode webqual.

3. Konseptual Model

Model konseptual adalah hasil kerangka berpikir yang disusun berdasarkan teori tertentu yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab. Didalam penelitian ini penulis telah memilih metode webqual 4.0 sebagai metode untuk memecahkan masalah.



4. Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna website Siakad Unama.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperlukan sebagai pendukung data primer. Data sekunder mengacu kepada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari buku, jurnal, serta data penelitian terdahulu.

5. Analisis Data

Pada tahap ini, penulis telah mendapatkan hasil dari kegiatan analisis yang dilakukan pada tahap sebelumnya. Hasil analisis akan dijabarkan secara mendetail melalui tabel-tabel dan hasil perhitungan rumus untuk dapat menggambarkan kualitas website Siakad Unama menggunakan metode Webqual.

6. Laporan

Pada tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian dengan melakukan penyusunan laporan. Diharapkan dengan selesainya laporan ini pembaca dapat mengetahui bagaimana proses dan tahapan penelitian ini, bagaimana analisis dan pengolahan data yang dilakukan dan disusun sebagai laporan, serta mengetahui bagaimana kualitas website Siakad Unama menggunakan metode webqual.

JADWAL PENELITIAN

Agar penelitian berjalan sebagaimana mestinya hingga mencapai hasil penelitian, penulis menjadwalkan aktivitas yang akan dilakukan kedalam jadwal penelitian secara bertahap sebagai berikut :

NO	NAMA KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN TAHUN 2022-2023															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Permusan Masalah																
2	Studi Literatur																
3	Pengumpulan Data																
4	Analisis dan Pembahasan																
5	Kesimpulan dan Saran																

DAFTAR PUSTAKA

- [illegible]

- Riau),” *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin>
- [9] D. Nanda Irawan, B. T. Hanggara, and A. R. Perdanakusuma, “Pengukuran Kualitas Website E-Learning MAN Sidoarjo menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” vol. 6, no. 2, pp. 956–965, 2022, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>