

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WEBSITE EPAY UNAMA MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL SKRIPSI



Diajukan oleh :
Nadryah
8040190157

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Skripsi Sebagai Akhir Proses Studi
Strata I

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



IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Tingkat Kepuasan Aplikasi Epay Unama
Menggunakan Metode Webqual 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata I (SI)

Peneliti

- a. Nama Lengkap : Nadryah
- b. NIM : 804019015 7
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Seman, 09 Juni 2001
- e. Alamat : Jln. Masjid, Mendahara Tanjung Jabung Timur
- f. No. Telepon : 0822 – 8238 - 7315
- g. Email : nadryah09@gmail.com



I. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membawa beberapa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satunya gaya hidup masyarakat yang menjadi serba praktis. Adanya internet mempermudah masyarakat dalam mencari informasi di era globalisasi seperti saat ini. Informasi bisa diperoleh dimana saja dan kapan saja selama penggunaannya masih terhubung melalui sistem komputer secara global.

Pengaruh perkembangan teknologi informasi sekarang ini sudah menjangkau kesemua bidang termasuk dalam hal pembayaran atau transaksi. Kebutuhan informasi yang akurat. Salah satu bentuk teknologi yang sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari adalah website. Dimuat dalam jurnal Guntur Wibisono [1] "web adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen – dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, video) didalamnya yang menggunakan protokol HTTP (Hypertext Transfer Protokol) dan untuk mengaksas menggunakan perangkat lunak yang disebut browser".

Unama merupakan salah satu perguruan tinggi yang berada di Jalan Jenderal Sudirman Thehok Jambi yang menyediakan layanan informasi pembayaran melalui internet dalam bentuk website yang dimana website tersebut dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa/mahasiswi. Dalam website tersebut juga terdapat berbagai link web diantaranya login, menu data tagihan, menu konfirmasi bayar, dan data konfirmasi.

Melihat dari berbagai link yang ada pada *website* tersebut masih terdapat permasalahan yang ditemukan seperti tampilan menu yang monoton, kurangnya informasi yang detail pada halaman beranda, juga terdapat menu yang kurang pas untuk



penempatannya.

Berdasarkan dari permasalahan diatas, untuk mengetahui apakah kualitas *website* Unama Jambi telah memenuhi kepuasan pengguna. Maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas website secara menyeluruh tentang "Analisis Tingkat Kepuasan Website Epay Unama Menggunakan Metode Webqual 4.0".

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah " bagaimana Menganalisis Tingkat Kepuasan Aplikasi Epay Unama Menggunakan Metode Webqual 4.0 ".

3. BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Penulis mengambil studi kasus pada Unama Kota Jambi
2. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas website epay Unama
3. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis kualitas website yaitu Webqual 4.0
4. Pengumpulan data menggunakan questioner
5. Responden diambil dari alumni/ mahasiswa unama maksimal 100 orang

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1. Tujuan Penelitian



Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu :

1. Mengetahui kualitas website Epay Unama berdasarkan hasil analisis menggunakan Webqual 4.0
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari website epay berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh Webqual 4.0

4.2. Manfaat Penelitian

Serta manfaat yang didapat dari penelitian yaitu :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas website yang ada di kampus Unama Jambi. Sehingga menjadi bahan referensi bagi kampus dalam meningkatkan kualitas aplikasi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya
3. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan metode kuantitatif untuk menyusun skripsi khususnya di Program Studi Sistem Informasi

5. LANDASAN TEORI

5.1. Webqual 4.0

Webqual adalah alat untuk menilai kegunaan/ manfaat informai, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan dari halaman web pada internet. Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna situs. Metode webqual dikembangkan sejak tahun 1998. Perkembangan metode ini dimulai



dengan tersusunnya webqual 1.0 yang kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Perangkat webqual 2.0 lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi. Webqual versi 3.0 menuimpulkan identifikasi tiga dimensi dari kualitas website, yaitu kegunaan, kualitas informasim dan kualitas interaksi pelayanan.

Pada webqual 4.0 variabel kegunaan semakin berkembang. Hal ini dapat dilihat pada indicator – indicatornya yang leabi menekankan pada persepsi pengguna daripada perancang situs itu sendiri. Webqual 4.0 mengganti dimensi kualitas situs menjadi dimensi *usability* (kegunaan).

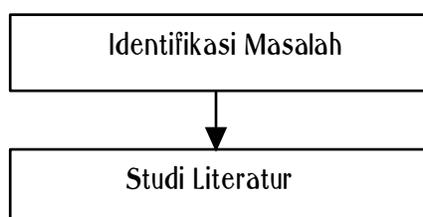
Dimuat dalam jurnal Syaifur Rahmatullah ,2019 menurut Muhsin dan Zuliestiana “ website Quality adalah sebuah instrumen yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, infotormasi dan kualitas interaksi jasa dari *website internet*”. [2]

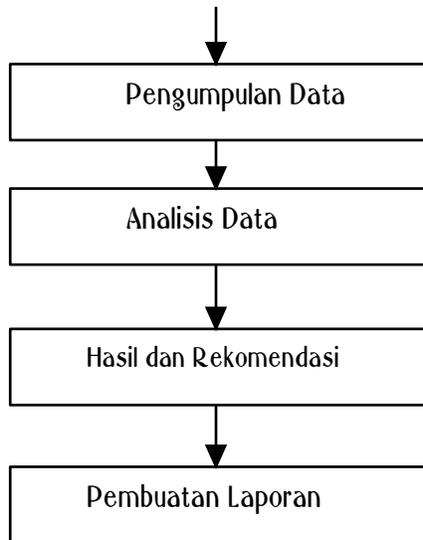
Website Quality (WebQual) merupakan salah satu metttode pengukuran kualitas website berdarakan apersepsi pengguna akhir. *WebQual* ini merupakan ppengembanga dari servQual uang telah banyak digunaka nuntuk pengukuran kualitas jasa [3]

6. METODOLOGI PENELITIAN

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja(*framework*) yang dijelaskan tahapan tahapannya.

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





Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut:

6.1.1. Identifikasi masalah

Tahap ini merupakan tahap awal dalam sebuah penelitian. Pada tahap ini penulis mengidentifikasi masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian. Penentuan metode yang akan digunakan menganalisis objek penelitian juga akan ditentukan pada tahap ini

6.1.2. Studi literatur

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data dengan cara mempelajari teori dan konsep dari literatur yang akurat dan sesuai dengan masalah penelitian yang diangkat, dimana penulis banyak mencari data – data dari beberapa sumber buku yang diambil dari perpustakaan Unama dan jurnal yang diambil dari internet yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

6.1.3. Pengumpulan data

Pada tahap ini, penulis melakukan pengumpulan data yang relevan dengan masalah yang diteliti.

6.1.4. Analisis data

Meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan dan Data Sekunder yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal dan data-data penelitian terdahulu).

6.1.5. Hasil dan rekomendasi

6.1.6. Pembuatan laporan

Pada tahap ini penulis akan membuat laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Laporan ini mencakup hasil analisis dari data –data yang telah dikumpulkan dengan metode penelitian observasi serta hasil dari kuesioner yang telah disebar dengan menggunakan metode webqual 4.0

6.2. Alat bantu dalam penelitian

Alat penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu seperangkat *hardware* dan *software* dengan spesifikasi sebagai berikut :

- l) Laptop dengan spesifikasi processor intel inside N3350 RAM 2GB DDR3 L dan Harddisk 500GB



- 2) Mouse logitec
- 3) Sistem Operasi Windows 10
- 4) Monitor Vivo
- 5) Microsoft office 2010
- 6) Google Chrome dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya

7. JADWAL PENELITIAN

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

Kegiatan/ minggu	September				Oktober				November				Desember					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Identifikasi masalah																		
Studi literatur																		
Pengumpulan data																		
Analisis dan pembahasan																		
Kesimpulan dan saran																		

DAFTAR PUSTAKA



- [1] Sunarti, "Jurnal Evolusi Volume 3 No 2 - 2015 - lppm3.bsi.ac.id/jurnal," *J. Evolusi*, vol. 3, no. 2, hal. 1–8, 2015.
- [2] R. D. L. E. Padmowati dan A. T. Buditama, "Aplikasi Perangkat WebQual 4 . 0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar," *Sainteks*, hal. 715–719, 2019.
- [3] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, dan R. Triasmoro, "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0," *J. Kaji. Ilm.*, vol. 19, no. 2, hal. 158–164, 2019, [Daring]. Tersedia pada: www.njis.org.

