

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Situs web diperlukan untuk semua orang, baik itu karyawan yang bekerja di perusahaan atau mahasiswa di tingkat pendidikan. Mahasiswa membutuhkan layanan website untuk dapat mencari informasi tentang kegiatan perkuliahan.

Menurut Elgamar (2020) Situs web adalah suatu bentuk media dengan banyak halaman yang saling terhubung dan berfungsi sebagai platform untuk penyampaian layanan informasi dalam bentuk teks, foto, video, audio, animasi, atau kombinasi dari semuanya.

Kepuasan pengguna mengukur seberapa berhasil sistem diatur atau digunakan, dan kepuasan ini melibatkan evaluasi seberapa baik atau buruk kinerja sistem informasi situs web dan apakah sistem tersebut cocok untuk audiens target atau tidak. Akibatnya, penting untuk menilai situs web yang dipertimbangkan dari sudut pandang pengguna.

Program studi sistem informasi Universitas Bina Darma telah memiliki website digunakan untuk memberikan berbagai informasi perkuliahan kepada mahasiswa berupa berita, agenda, dan pengumuman serta kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan perkuliahan.

Ini membuatnya penting untuk melakukan analisis untuk melihat seberapa baik situs website telah memenuhi harapan pengguna dari segi kualitas. Pendekatan pada WebQual 4.0 digunakan untuk menguji tingkat kualitas suatu situs web. Untuk mengevaluasi kualitas sebuah website, teknik Webqual 4.0 membagi proses evaluasi menjadi tiga tahap yaitu : yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*Service interaction quality*) Oleh karena itu, memberikan informasi yang meyakinkan dan menilai layaknya situs web dengan mengukur proses tersebut. Pada dasarnya, Webqual mengukur untuk

mutu situs web berdasarkan persepsi pengguna, atau mahasiswa. Dengan demikian, langkah yang harus dilakukan adalah dengan menggunakan instrument penelitian atau menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa.

Berdasarkan apa yang sudah diketahui, penulis melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS BINA DARMA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis mencoba untuk menjelaskan masalah yang ada dengan bertanya yang menjadi tolak ukur dari permasalahan yaitu **"Bagaimana hasil metode Webqual 4. 0 bisa digunakan untuk mengevaluasi kualitas Website Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang ?"**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan pada tugas akhir ini adalah:

- 1) Evaluasi dilakukan terhadap kualitas website sistem informasi Universitas Bina Darmamenerapkan pendekatan Webqual 4.0.
- 2) Untuk memperoleh tanggapan mahasiswa mengenai tampilan dan konten berita di portal online Universitas Bina Darma.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Isu yang akan dijelaskan dalam penelitian ini mencakup wilayah dan batasan yang meliputi:

- 1) Objek penelitian penulis hanya pada website Sistem Informasi dengan alamat <https://si.binadarma.ac.id/>.
- 2) Dalam teori ini, penelitian menggunakan 3 variabel untuk mengukur kualitas website berdasarkan apa yang pengguna rasakan, yaitu Webqual 4.0
- 3) Mahasiswa dari Universitas Bina Darma Palembang dengan prodi Sistem Informasi adalah orang-orang yang menjawab kuesioner ini.
- 4) Langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas website Sistem Informasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Yang diharapkan dapat memberikan masukan untuk menilai situs website dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan, sehingga kepuasan pengguna dapat memenuhi peningkatan kualitas website.
- 2) Dapat mengetahui nilai kepuasan pengguna website media online berlandaskan metode Webqual 4.0.