

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

*Website* Universitas Bina Darma merupakan media utama yang digunakan untuk menyampaikan informasi akademik dan kegiatan universitas kepada mahasiswa, dan masyarakat umum. *Website* menjadi representasi digital institusi yang berperan penting dalam mendukung transparansi informasi dan meningkatkan citra universitas. Namun, seiring dengan meningkatnya kebutuhan pengguna terhadap kemudahan akses dan tampilan yang responsif, evaluasi terhadap kualitas antarmuka dan kinerja teknis *website* menjadi hal yang penting untuk dilakukan.

Dari sisi antarmuka pengguna (*user interface*), *website* Universitas Bina Darma masih memiliki beberapa permasalahan yang dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna. Tata letak elemen pada halaman terlihat kurang rapi, jarak antar komponen sempit, dan konsistensi desain seperti ukuran teks serta gaya tampilan belum seragam. Selain itu, beberapa gambar pada halaman utama juga tampak kurang tajam dan penempatan tombol navigasi belum sepenuhnya intuitif, sehingga pengguna baru mungkin kesulitan menemukan informasi tertentu dengan cepat. Temuan awal mengenai permasalahan tata letak dan konsistensi desain diperoleh melalui wawancara pendahuluan yang dilakukan sebelum penelitian utama dilaksanakan, dimana kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi dari sisi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* untuk menilai sejauh mana tampilan dan pengalaman pengguna dapat ditingkatkan.

Sementara itu, dari sisi kinerja teknis, *website* sering mengalami waktu pemuatan yang lambat, bahkan pada kondisi tertentu *server* sempat tidak dapat diakses. Beberapa elemen visual, seperti gambar juga terkadang gagal dimuat dengan sempurna. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa performa *website* masih perlu dioptimalkan agar dapat memenuhi standar kecepatan dan efisiensi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna saat ini. Kombinasi permasalahan antarmuka dan kinerja teknis ini menegaskan bahwa evaluasi perlu dilakukan untuk memastikan *website* mampu memberikan pengalaman penggunaan yang konsisten, mudah dipahami, dan dapat diakses secara optimal oleh seluruh pengguna.

Untuk menilai kedua aspek tersebut secara menyeluruh, penelitian ini menggunakan kombinasi dua metode. *WebQual 4.0*

digunakan untuk mengevaluasi kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna melalui tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Sementara *Google Lighthouse* digunakan untuk mengukur aspek teknis seperti *performance*, *accessibility*, *best practices*, dan *SEO*.

Dengan menggabungkan hasil dari *WebQual 4.0* dan *Google Lighthouse*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi yang komprehensif terhadap kualitas *website* Universitas Bina Darma, baik dari sisi pengalaman pengguna maupun kinerja teknisnya. Hasil evaluasi ini kemudian akan menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi perancangan sistem yang lebih baik, sehingga *website* Universitas Bina Darma dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung kegiatan akademik dan pelayanan informasi universitas.

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas antarmuka *website* Universitas Bina Darma berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode *WebQual 4.0*?
2. Bagaimana kinerja teknis *website* Universitas Bina Darma berdasarkan hasil pengujian menggunakan *Google Lighthouse*?
3. Bagaimana rekomendasi perancangan sistem yang dapat diberikan berdasarkan hasil evaluasi kualitas antarmuka dan kinerja teknis *website* Universitas Bina Darma?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas antarmuka dan kinerja teknis pada *website* Universitas Bina Darma menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Google Lighthouse*, guna mengetahui tingkat kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta performa teknis *website* sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi perancangan sistem yang lebih optimal.

## **1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada evaluasi *website* Universitas Bina Darma dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Google Lighthouse*. Penelitian ini hanya menilai empat halaman utama *website* yang memiliki tingkat kunjungan tinggi, yaitu:

1. Halaman Beranda
2. Halaman Berita
3. Halaman Beasiswa
4. Halaman Pendaftaran

Pembatasan ini dilakukan agar evaluasi lebih terarah dan fokus pada bagian *website* yang paling sering digunakan oleh pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih relevan mengenai kualitas pengalaman pengguna dan kinerja teknis *website* secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian ini tidak mencakup implementasi perbaikan secara langsung pada *website*. Evaluasi yang dilakukan hanya bersifat analisis dan rekomendasi, baik untuk perbaikan antarmuka maupun peningkatan kinerja teknis.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pembaca
  1. Memberikan wawasan mengenai pentingnya evaluasi kualitas antarmuka dan kinerja teknis dalam pengembangan *website* agar lebih efisien dan ramah pengguna.
  2. Menjadi referensi bagi peneliti atau pengembang lain dalam melakukan penilaian kualitas *website* menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Google Lighthouse*.
2. Bagi Penulis
  1. Meningkatkan pemahaman penulis mengenai penerapan metode evaluasi *website* dari sisi pengguna dan sisi teknis secara bersamaan.
  2. Menjadi sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dalam bentuk penelitian yang dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas *website* Universitas Bina Darma.
3. Bagi Instansi
  1. Membantu Universitas Bina Darma dalam memperoleh gambaran menyeluruh terkait kekuatan dan kelemahan *website* yang dimilikinya, baik dari segi antarmuka maupun performa teknis.
  2. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam perancangan dan pengembangan sistem *website* universitas agar lebih optimal dan sesuai kebutuhan pengguna.
4. Bagi Pengguna *Website*
  1. Memberikan pengalaman penggunaan *website* Universitas Bina Darma yang lebih nyaman, cepat, dan mudah diakses setelah adanya perbaikan berdasarkan hasil penelitian.

2. Membantu pengguna memperoleh informasi akademik dan kegiatan universitas dengan lebih cepat dan mudah berkat peningkatan kualitas antarmuka dan kinerja teknis *website*.

