

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era *digital* yang semakin maju seperti sekarang ini, penggunaan *website* sebagai sarana untuk berinteraksi dengan pengguna menjadi semakin penting. Baik dalam konteks bisnis, pendidikan, pemerintahan, maupun organisasi lainnya, keberadaan *website* telah menjadi salah satu alat komunikasi yang vital untuk memberikan informasi, layanan, dan interaksi kepada pengguna.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah *website* sangat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem informasi yang disediakan. Kualitas pelayanan *website* yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna, memperkuat citra organisasi, dan berpotensi meningkatkan keterlibatan pengguna serta kepercayaan terhadap sistem informasi yang disediakan.

Salah satunya adalah *website* dari program studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia yang menyediakan informasi bagi mahasiswa program studi Sistem Informasi yang bisa diakses melalui <https://si.utdi.ac.id>. *Website* ini bertujuan memberikan informasi kepada seluruh mahasiswa program studi Sistem Informasi secara daring agar informasi terbaru dapat sampai kepada mahasiswa tanpa harus mengunjungi kampus.

Untuk memastikan kualitas pelayanan *website* yang optimal, diperlukan suatu metode analisis yang mampu mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah *website*. Salah satu metode yang umum digunakan adalah metode *Service Quality* (kualitas pelayanan). Metode ini memberikan kerangka kerja untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi penting yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pengguna terhadap kualitas pelayanan *website*.

Melalui analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality*, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *website* dalam konteks sistem informasi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan atau peningkatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *website*.

Dalam konteks penelitian ini, akan dilakukan survei terhadap pengguna *website* program studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia untuk mengumpulkan data tentang persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan *website* program studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia. Data yang terkumpul kemudian akan dianalisis menggunakan metode *Service Quality* untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang signifikan dan memberikan informasi yang dapat digunakan untuk perbaikan atau peningkatan. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Website Program studi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual.”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas dari *website* program studi Sistem Informasi berdasarkan hasil analisis menggunakan Servqual (*Service Quality*)?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari *website* program studi Sistem Informasi berdasarkan variabel yang diukur oleh Servqual (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*).

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas dari *website* program studi Sistem Informasi berdasarkan hasil dari analisis menggunakan Servqual (*Service Quality*).
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* Program studi SI berdasarkan 5 variabel yang diukur oleh Servqual (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*).

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini antara lain:

1. Manfaat bagi pengelola *website* Program studi SI

- a. Dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan *website* Program studi SI.
- b. Dapat mengetahui sejauh mana perkembangan *website* Program studi SI dari jawaban para responden yang merupakan pengguna *website* Program studi SI.
- c. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* Program studi SI.
- d. Dapat meningkatkan kualitas *website* berdasarkan rekomendasi yang diberikan dari hasil analisis, sehingga *website* Program studi SI bisa lebih maju dan bermanfaat bagi penggunanya.

## 2. Manfaat bagi Pengguna

Dapat merasakan perubahan *website* suatu saat nanti, namun akan terjadi jika *website* Program studi Sistem Informasi benar-benar dikembangkan dan diperbaiki lagi berdasarkan hasil rekomendasi yang diberikan.

## 3. Manfaat bagi penulis

- a. Dapat menambah pengetahuan mengenai analisis kualitas *website* dengan menggunakan metode Servqual (*Service Quality*).
- b. Dapat menerapkan disiplin ilmu yang telah diperoleh dan dipelajari dibangku kuliah ke dalam praktikum yang nyata.

### **1.5 Ruang Lingkup**

Dalam penyusunan penelitian ini, permasalahan yang akan dibahas dibatasi pada:

1. Penelitian ini dilakukan hanya untuk menganalisis kualitas *website* Program studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia (UTDI).
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Servqual (*Service Quality*) yang terdiri dari lima variabel yang di ukur oleh servqual (*Service Quality*) yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*.
3. Responden pada penelitian ini di ambil dari pengguna *website* Program studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia (UTDI).
4. Data yang diolah berdasarkan hasil dari jawaban kuisisioner responden.
5. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*)

## **1.6 Sistematika Penelitian**

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini fokus membahas mengenai latar belakang yang terdapat pada *website* Program studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indoonesia. Di bab ini juga menjelaskan mengenai kepuasan pelanggan dalam menggunakan *website* dan perkembangan era Digital yang semakin berkembang. Rumusan masalah sesuai dengan metode Servqual (*Service Quality*). Tujuan dari penelitian ini juga sesuai dengan metode Servqual (*Service Quality*). Serta ruang lingkup yang

berfokus pada analisis kualitas *website* Program studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia.

## **Bab II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori**

Pada bab ini akan membahas tinjauan pustaka mengenai penelitian yang pernah dibuat sebelumnya atau penelitian terdahulu. Dari penelitian tersebut akan menjadi acuan dan pembanding dalam penelitian ini. Dan dasar teori penelitian ini akan menjelaskan *website* si.utdi.ac.id, *Service Quality*, uji Validasi, Reliabilitas, Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, *Google* dan *Google Form*, Kuisisioner, Metode Rata – Rata Skoring Data, Metode *Service Quality* (SQ), *Metode Index Performance Analysis* (IPA), CSI, Populasi, Sampel, teknik Sampling dan Persepsi.

## **Bab III Metode Penelitian**

Pada bab ini akan membahas tentang apa saja yang akan dibutuhkan pada proses penelitian *website* si.utdi.ac.id, baik perangkat keras maupun perangkat lunak. Serta membahas tentang prosedur kerja dan pengumpulan data dari 5 variabel yang di ukur menggunakan Servqual (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*).

## **Bab IV Implementasi dan Pembahasan**

Pada bab ini akan berfokus tentang bagaimana proses dan cara penghitungan data dari setiap variable CSI dan keseluruhan variabel CSI, yang awalnya berupa nilai dan kuisisioner yang telah disebar ke responden.

## **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Pada bab V Hanya membuat kesimpulan dari proses analisis *website* si.utdi.ac.id dari awal mula penelitian sampai terselesaikannya penelitian dan saran mengenai apa yang menjadi kekurangan dalam penelitian ini.