

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas sebuah *website* memiliki peran vital dalam menentukan kepuasan pengguna dan kesuksesannya secara keseluruhan. *Website* yang berkualitas ditandai dengan kemudahan navigasi, desain antarmuka yang intuitif, dan aksesibilitas yang baik di berbagai perangkat, yang membuat pengguna merasa nyaman saat mengaksesnya[1]. Selain itu, kualitas informasi yang akurat, relevan, dan selalu diperbarui juga sangat penting untuk memberikan data terkini yang dibutuhkan pengguna. Interaksi yang responsif, seperti layanan dukungan dan fitur komunikasi, semakin memperkuat hubungan positif dengan pengguna. Kombinasi dari faktor-faktor ini tidak hanya menciptakan pengalaman yang optimal, tetapi juga membangun loyalitas dan menarik lebih banyak pengguna di masa depan[2].

Website UPT Bahasa Universitas Trunojoyo Madura adalah situs resmi yang dikelola untuk mendukung pengembangan pembelajaran dan layanan kebahasaan yang disediakan oleh universitas. Sebagai unit khusus di bawah Universitas Trunojoyo Madura, UPT Bahasa menyediakan beragam layanan bahasa, termasuk pelatihan dalam beberapa bahasa asing seperti Bahasa Inggris dan Bahasa Arab, serta persiapan tes bahasa seperti *TOEFL*. Selain itu, UPT Bahasa juga menyelenggarakan berbagai tes kemampuan bahasa asing yang diakui secara internasional, seperti *Test of English for Academic Purposes* (TEAP), ITP-TOEFL, dan TOEIC, guna mendukung kebutuhan akademik maupun profesional bagi mahasiswa dan masyarakat luas. *Website* ini berfungsi sebagai pusat informasi penting, menyediakan akses untuk melihat jadwal tes, mengecek hasil nilai, serta memperbarui pengumuman terbaru seputar layanan bahasa. Dengan peran ini, *website* UPT Bahasa diharapkan mampu memfasilitasi pengguna dalam memperoleh layanan kebahasaan yang efektif dan terpercaya, serta mendukung tercapainya peningkatan kualitas kompetensi bahasa bagi pengguna.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna, penting untuk terlebih dahulu menganalisis kualitas *website* secara menyeluruh. Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas *website* dari sudut pandang

pengguna adalah *WebQual 4.0*. Metode ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap berbagai atribut kualitas antarmuka yang mempengaruhi pengalaman pengguna[3]. *WebQual 4.0* membantu mengidentifikasi dan mengukur aspek-aspek penting, seperti tampilan visual, kemudahan navigasi, serta keandalan informasi yang disajikan di *website*[4]. Metode ini juga memungkinkan penambahan atribut kualitas visual, yang berperan dalam menilai daya tarik dan kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna[5]. Dengan demikian, analisis kualitas menggunakan *WebQual 4.0* menjadi alat yang efektif dalam memahami area yang perlu ditingkatkan agar *website* dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal dan memuaskan bagi penggunanya.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti berencana melakukan analisis terhadap kualitas *website* UPT Bahasa Universitas Trunojoyo Madura dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*. Metode ini dipilih karena kemampuannya dalam mengukur kualitas *website* secara komprehensif melalui tiga variabel utama, yaitu *usability quality* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *visual quality* (kualitas visual)[5]. Variabel *usability* menilai sejauh mana pengguna merasa mudah dalam mengakses dan menggunakan fitur-fitur pada *website*, yang mencakup navigasi dan antarmuka yang intuitif. *Information quality* menekankan keakuratan, relevansi, dan keandalan informasi yang disajikan, sehingga pengguna dapat memperoleh data yang mereka butuhkan secara efektif. Sementara itu, *visual quality* mengukur daya tarik visual dan estetika tampilan *website*, yang memainkan peran penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif bagi pengguna. Dengan analisis ini, diharapkan *website* UPT Bahasa Universitas Trunojoyo Madura dapat diidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi para penggunanya.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Melalui observasi awal dan pengumpulan masukan dari pengguna, dapat dirumuskan bahwa masalah yang diidentifikasi pada *website* UPT Bahasa yaitu belum dilakukannya pengukuran kualitas terhadap *website* UPT Bahasa Universitas

Trunojoyo Madura, meskipun kualitas *website* berperan penting dalam kepuasan dan efektivitas layanan kebahasaan.

1.2.2 Metode Usulan

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan untuk mengevaluasi kualitas *website* UPT Bahasa berdasarkan tiga variabel utama—*usability quality* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *visual quality* (kualitas visual)—dengan metode *WebQual 4.0*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana hasil evaluasi kualitas *website* UPT Bahasa berdasarkan karakteristik kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas visual menurut *WebQual 4.0*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Menilai hasil pengukuran kualitas *website* UPT Bahasa UTM berdasarkan karakteristik kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas visual menurut *WebQual 4.0*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat bagi Mahasiswa:

1. Sebagai pengembangan pengetahuan untuk membantu mahasiswa memahami konsep yang berkaitan dengan pengukuran *website*.
2. Sebagai peningkatan keterampilan seperti analisis data, perhitungan kualitas *website* yang sistematis dan terstruktur.

Manfaat bagi UPT Bahasa :

1. Melalui evaluasi terhadap kegunaan, informasi, dan desain visual, UPT Bahasa dapat meningkatkan interaksi pengguna dan memperbaiki tampilan serta konten *website* agar lebih relevan dan mudah diakses.

2. *WebQual 4.0* dapat membantu UPT Bahasa mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, baik dari segi kegunaan, kualitas informasi, maupun visual, untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan citra organisasi.

Manfaat bagi Peneliti :

1. Peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan *website*, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan efektivitas penggunaan situs tersebut.
2. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai kualitas *website* atau studi perbandingan dengan institusi lain, serta memberikan data yang dapat mendukung rekomendasi untuk perbaikan *website* secara akademis.

1.4 Batasan Masalah

Agar penyusunan tugas akhir ini tetap fokus pada permasalahan yang ada, beberapa hal dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengkaji karakteristik kualitas perangkat lunak berdasarkan *WebQual 4.0*, dengan fokus pada tiga karakteristik, yaitu *usability quality* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *visual quality* (kualitas visual).
2. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui survei, yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami isi dari penelitian ini, penulis memberikan sistematika penulisan. Pada penelitian ini, terdiri dari 5 bab, 1 referensi, serta lampiran, yaitu :

1. BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, batasan masalah penelitian, manfaat dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian ini, termasuk *Webqual 4.0*, *Skala Likert*, *Simple Random Sampling*, uji validitas, uji reabilitas, serta penelitian terkait.

3. BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini, tahapan pelaksanaan, perencanaan instrumen pengukuran kualitas, pengumpulan data, dan analisis data.

4. BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil yang diperoleh saat melakukan penelitian ini. Terdapat instrumen pengukuran kualitas seperti penentuan responden, penyusunan kusioner dan penujian instrumen. Dan terdapat analisis data yang meliputi pengukuran skor indikator, total skor, dan interpretasi skor.

5. BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian ini, didalamnya terdapat penjelasan mengenai kesimpulan dan saran.

6. REFERENSI