

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan *website* di perguruan tinggi merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan mutu dan layanan dalam mencapai visi dan misi perguruan tinggi tersebut. *Website* harus memiliki kualitas yang baik, terlebih sebagian besar penggunanya adalah mahasiswa yang pasti membutuhkan informasi secara cepat dan tepat. Banyak perguruan tinggi telah menerapkan *website* yang mendorong peningkatan persaingan antar institusi, contohnya adalah *website* yang memudahkan mahasiswa dalam proses daftar ulang. Dalam hal ini, Universitas Jambi merupakan salah satu perguruan tinggi yang menerapkan *website* registrasi atau daftar ulang yaitu *website e-registration*.

Website e-registration merupakan *website* yang memudahkan calon mahasiswa dan mahasiswa dalam melakukan registrasi atau daftar ulang. Dari hasil wawancara dengan pengembang *website e-registration*, *website* ini sudah berjalan dari tahun 2020, namun penggunanya hanya mahasiswa yang dinyatakan lulus atau diterima pada Universitas Jambi setelah melalui mekanisme penerimaan mahasiswa baru yang diakui oleh Universitas Jambi. Baru di tahun 2021, *website* ini menambahkan penggunanya yaitu mahasiswa yang aktif kuliah. Fasilitas dari *e-registration* meliputi *upload* hasil tes kesehatan, pembayaran uang pangkal, pembayaran dan penetapan UKT (Uang Kuliah Tunggal), penurunan UKT, pencicilan UKT, mendapatkan Nomor Induk Mahasiswa (NIM), pengumuman mahasiswa penerima program Kartu Indonesia Pintar Kuliah (KIPK), dan program Beasiswa. *Website e-registration* memerlukan perhatian lebih dikarenakan *website* ini adalah *website* yang pertama kali digunakan oleh calon mahasiswa saat akan menjadi mahasiswa baru Universitas Jambi. *Website e-registration* juga sangat berguna bagi mahasiswa dan menunjang kegiatan perkuliahan, maka peneliti tertarik untuk melakukan pengukuran kualitas *website e-registration* ini dengan menitikberatkan perspektif dari mahasiswa. Mengingat juga selama *website e-registration* ini diterapkan, belum pernah dilakukan pengukuran kualitas layanan *website*, sehingga keberhasilan dari *website* tersebut belum diketahui.

Kualitas suatu *website* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut, misalnya dalam kemudahan mengakses *website* tersebut. Jika akses nya mudah bagi pengguna, maka pengguna akan merasa puas terhadap layanan *website*. Pengguna pasti berharap bahwa tampilan dari *website* tersebut menarik, mudah digunakan serta memiliki

fungsi yang seharusnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap kualitas layanan *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Selain itu, pengukuran kualitas *website* sangat penting dilakukan agar pengembang mengetahui kekurangan dari *website* yang sudah dibangun serta menjadi bahan evaluasi untuk proses pengembangan *website* yang sesuai dan selaras dengan harapan pengguna. Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas layanan yang berkembang saat ini yaitu Servqual, E-GovQual, dan WebQual.

Metode Servqual merupakan metode pengukuran yang biasanya digunakan untuk mengukur layanan jasa dalam bidang pemasaran (Permatasari et al., 2019) dan metode E-GovQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari situs *website* pemerintahan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Metode Webqual digunakan untuk mengukur layanan *website* baik *website* internal (*career center, staffsite, studentsite, central library*, dan lain-lain) maupun eksternal (*maskapai penerbangan, e-banking*, dan lain-lain) (Putri & Suyanto, 2019) dan merupakan pengembangan dari metode servqual. Peneliti menggunakan metode WebQual karena lebih fleksibel dan sesuai dengan permasalahan yang ada. Metode WebQual telah mengalami perkembangan dari WebQual 1.0 sampai WebQual 4.0. Instrumen metode Webqual 4.0 dikembangkan dengan konsep *Quality Function Development* (QFD) atau kualitas fungsi penyebaran. QFD adalah proses yang berdasar pada “*voice of customer*” atau menemukan kebutuhan kualitas sesuai keinginan pengguna (Baiti et al., 2017).

Metode WebQual 4.0 banyak diterapkan untuk mengukur suatu *website* (Syaifullah & Soemantri, 2016) berdasarkan pada persepsi pengguna akhir (S. Barnes & Vidgen, 2002). Tiga komponen di dalam WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas *website* yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) (S. Barnes & Vidgen, 2002). *Usability* berhubungan dengan kemudahan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut, *information quality* berkaitan dengan penyampaian informasi yang akurat serta relevan dengan kebutuhan pengguna, sedangkan *service interaction quality* berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan rasa aman kepada pengguna saat membuka *website*. Metode ini merupakan metode yang tepat untuk pengukuran *website* dan sesuai dengan permasalahan yang ada. Metode ini juga efektif untuk melakukan sebuah pengevaluasian kualitas dari suatu *website*. Metode Webqual membantu dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna akhir *website*. Pengukuran

kualitas *website* dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan hasilnya akan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan kualitas *website* (Martilla & James, 1977). Penilaian peningkatan kualitas *website* terbagi atas dua perspektif yaitu penilaian kualitas *website* berdasarkan kualitas yang diinginkan (*importance*) dan kualitas yang dirasakan (*performance*). Untuk melihat tingkat kualitas dapat dilakukan dengan menghitung nilai kesenjangan (*gap*) dengan dua perspektif tersebut. Metode IPA digunakan untuk melihat informasi terkait faktor-faktor layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna akhir. Kaitan metode IPA dengan Webqual 4.0 adalah untuk pemetaan variabel-variabel yang ada pada Webqual kedalam empat kuadran yang berbeda. Variabel-variabel dengan prioritas tertinggi dapat menjadi acuan saat memberikan saran perbaikan.

Pada Penelitian sebelumnya, pengukuran kualitas *website* akademik menggunakan metode webqual yang dilakukan oleh Amalina Maryam Zakyah (2019) menghasilkan bahwa dalam analisa yang dilakukan hanya variabel *service interaction quality* memiliki pengaruh positif signifikan, yang dapat diartikan variabel tersebut telah dianggap mampu memberikan rasa aman melakukan aktivitas disana dan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pengelola *website*.

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Website E-Registration Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Universitas Jambi)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara melakukan analisis kualitas *website e-registration* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0 di Universitas Jambi?
2. Bagaimana pengaruh variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah terdapat kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna dan apa saja variabel yang membutuhkan perbaikan ataupun yang perlu dipertahankan kualitasnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut.

1. Untuk melakukan analisis kualitas *website e-registration* terhadap kepuasan pengguna dengan metode Webqual 4.0 di Universitas Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui nilai kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna dan variabel apa saja yang membutuhkan perbaikan ataupun yang perlu dipertahankan kualitasnya.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun ruang lingkup dan batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Responden dari penelitian ini mahasiswa Universitas Jambi Program Sarjana angkatan 2020, 2021, dan 2022.
2. *Website* yang dimaksud adalah *website* dengan alamat <https://regis.unja.ac.id>.
3. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan variabel dependen *user satisfaction*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan sebagai berikut.

1. Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pengembang untuk perbaikan *website e-registration* agar sesuai dengan harapan pengguna.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dalam menganalisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0 untuk penelitian selanjutnya.

