

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jurnal adalah *platform online* yang dikelola oleh penerbit jurnal, universitas, atau organisasi profesional dan akademik yang menyediakan akses ke jurnal akademik dan artikel penelitian dalam berbagai disiplin ilmu (Rahayu dan Idhani, 2021). Penyebaran informasi bagi para peneliti, mahasiswa dan masyarakat umum menjadi tujuan adanya jurnal. Pengguna dapat mencari artikel berdasarkan kata kunci, melihat atau berlangganan artikel secara gratis, dan menerbitkan artikel yang ditulis oleh peneliti dan sarjana. Jurnal akan memainkan peran penting dalam dunia sains dan penelitian karena memfasilitasi *peer review* dan publikasi artikel yang berkualitas (Ulfah dkk, 2023).

Penelitian (Immanuel dan Setiawan, 2020) menunjukkan beberapa aspek kualitas sistem informasi akademik yang perlu diperbaiki, seperti ketersediaan informasi, kecepatan akses, dan kemudahan penggunaan, serta beberapa aspek yang telah memenuhi harapan pengguna, seperti keamanan dan privasi data. Penelitian (Syahputra dkk, 2020) menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek kualitas sistem informasi ulangan harian yang perlu diperbaiki seperti kecepatan akses, kemudahan penggunaan, dan akurasi data, serta beberapa aspek yang telah memenuhi harapan pengguna seperti ketersediaan informasi dan keamanan data. Penelitian (Immanuel dan Setiawan, 2020) menunjukkan kelemahan dan kelebihan dari situs web tersebut, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya.

Situs jurnal memiliki peran dalam penyebaran informasi ilmiah dan membantu peneliti agar hasil penelitiannya terpublikasi. Beberapa situs jurnal membebaskan biaya berlangganan yang tinggi karena sesuai dengan kualitas penelitian dan ranking yang diperoleh dari situs jurnal tersebut (Ridho Aulianto and Nashihuddin, 2020).

Innovation in Research of Informatics (INNOVATICS) adalah salah satu jurnal penelitian ilmiah Informatika yang bertujuan untuk mengembangkan penelitian di bidang *Machine Learning, Computer Vision, Internet of Things, Information System and Technology, Natural Language Processing, Image Processing, Network Security, Geographic Information System, Knowledge based, Computer Graphic, Cyber Security, IT Governance*, dan masih banyak bidang lainnya yang berhubungan dengan teknologi informasi (INNOVATICS, 2020). INNOVATICS adalah jurnal *peer-review* yang ditulis dalam bahasa Inggris yang diterbitkan dua kali setahun mulai dari Vol. 5 No.1 Maret 2023 (Maret dan September) dengan proses *review* menggunakan *double-blind review*. Peningkatan kualitas artikel, setiap artikel yang dikirimkan harus ditulis dalam bahasa Inggris, minimal ada 2 penulis dan 10 artikel referensi dari jurnal dan menggunakan Mendeley atau Bibliografi sebagai software referensi (INNOVATICS, 2020).

Terdapat beberapa persoalan terkait kualitas situs INNOVATICS ini, diantaranya tata cara pembuatan akun untuk penulis dan belum adanya panduan dalam *upload* jurnal pada situs INNOVATICS. Tampilan UI pada situs INNOVATICS dinilai tidak *user friendly*. Terlihat pada menu Home, penjelasan INNOVATICS, tema penelitian, waktu publikasi jurnal, biaya publikasi seharusnya tidak masuk pada menu tersebut. Tampilan menu Home lainnya, yaitu hasil

penelitian untuk publikasi terbaru seharusnya hanya dicantumkan 3 terbaik dan tidak memasang bendera Negara. Saat ini terdapat beragam solusi yang diusulkan oleh para peneliti terkait dengan tingkat kepuasan suatu aplikasi atau teknologi sebelum diterapkan, diantaranya pengadopsian pengukuran tingkat kepuasan penerapan situs jurnal INNOVATICS dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Metode IPA memiliki dua dimensi, yaitu *Importance* dan *Performance* yang diukur menggunakan skala *Likert* (Ellyusman dan Hutami, 2017). Harapan dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi kepuasan pengguna secara reguler melalui metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat membantu situs jurnal untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan. Situs jurnal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan reputasi, serta menarik lebih banyak pelanggan di masa depan. Hal ini dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna dan memberikan nilai tambah bagi pengguna dan organisasi penyelenggara situs jurnal. Evaluasi dapat dilakukan melalui survey *online* atau wawancara dengan pelanggan. Beberapa aspek yang dinilai mencakup aksesibilitas dan transparansi biaya berlangganan, kecepatan penerbitan artikel, layanan pelanggan, dan diversitas topik maupun disiplin ilmu. Situs jurnal dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Krismayani, 2021).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan situs jurnal INNOVATICS?
2. Bagaimana hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap situs jurnal INNOVATICS menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan situs jurnal INNOVATICS,
2. Mengetahui hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap situs jurnal INNOVATICS menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4. Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang ditentukan sebagai indikator untuk pencapaian target penelitian. Batasan masalah yang dapat diambil pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan fokus pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan situs jurnal Innovatics dan implementasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk meningkatkan kualitas layanan, dan

2. Penelitian ini akan dibatasi pada penggunaan jurnal dalam meningkatkan kualitas situs.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan Kualitas Layanan:
 - a. Pengalaman Pengguna yang Lebih Baik: Peningkatan kualitas layanan situs jurnal INNOVATICS, pengguna akan mendapatkan pengalaman yang lebih baik. Hal ini dapat mencakup peningkatan kecepatan akses, navigasi yang lebih intuitif, tampilan yang lebih menarik, dan fitur-fitur yang lebih baik. Manfaat ini tidak hanya menciptakan kepuasan pengguna, tetapi juga akan membuat situs lebih user-friendly dan efisien dalam memberikan informasi ilmiah.
 - b. Peningkatan Aksesibilitas Informasi: Kualitas layanan yang lebih baik juga dapat memperbaiki aksesibilitas informasi, sehingga penelitian dan pengetahuan ilmiah menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat luas. Hal ini bisa memiliki kontribusi besar terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan pertukaran informasi di berbagai bidang keilmuan.
2. Meningkatkan Kepuasan Pengguna:
 - a. Reputasi yang Ditingkatkan: Meningkatnya kepuasan pengguna akan berdampak positif pada reputasi situs jurnal INNOVATICS. Kepuasan pengguna yang tinggi akan membuat situs dianggap sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan dan berkualitas, sehingga menarik lebih

banyak pembaca, penulis, dan peneliti. Ini akan berkontribusi pada peningkatan eksposur dan citra baik di kalangan akademisi.

- b. **Pertumbuhan Pengguna:** Peningkatan reputasi dan kepuasan pengguna, situs jurnal INNOVATICS akan mampu menarik lebih banyak pelanggan, terutama dari kalangan peneliti, akademisi, dan profesional. Ini dapat membantu meningkatkan basis pengguna situs dan kontribusi keilmuan yang bermanfaat.
3. **Manfaat untuk Bidang Keilmuan:** Penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan bidang ilmu terkait, terutama dalam konteks penelitian tentang penggunaan teknologi informasi dalam penerbitan ilmiah. Hasil penelitian ini mungkin dapat digunakan sebagai acuan dan best practice oleh jurnal-jurnal lain dalam meningkatkan layanan mereka.
4. **Manfaat yang Ditargetkan:**
 - a. **Pengelola:** Pengelola situs jurnal INNOVATICS akan mendapatkan manfaat dalam bentuk peningkatan efisiensi operasional, peningkatan reputasi, dan potensi pertumbuhan pendapatan melalui peningkatan jumlah pengguna berbayar atau dukungan dari institusi/institusi pendanaan.
 - b. **Pengguna:** Pengguna situs, seperti peneliti dan pembaca, akan mendapatkan manfaat langsung berupa pengalaman yang lebih baik dalam mencari dan mengakses informasi ilmiah, yang dapat mendukung penelitian mereka atau memperluas pengetahuan mereka.

- c. Proses Bisnis: Penelitian ini juga dapat menghasilkan manfaat dalam hal efisiensi proses penerbitan ilmiah, manajemen konten, dan pemeliharaan teknis situs.
- d. Perangkat Terkait: Dalam pengembangan dan implementasi peningkatan layanan, perangkat terkait seperti server, perangkat keras, dan perangkat lunak mungkin memerlukan perbaikan atau peningkatan.
- e. Lingkungan: Jika peningkatan teknologi juga berkontribusi pada pengurangan jejak karbon atau penghematan energi, maka ada potensi manfaat positif bagi lingkungan, meskipun hal ini mungkin tergantung pada perubahan teknologi yang diimplementasikan.

1.6. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian menjadi cara untuk memperoleh kebenaran dalam menggunakan penelusuran yang didasari realitas yang sedang dikaji. Metodologi penelitian berisi tahap-tahap proses penelitian. Metodologi penelitian yang diterapkan pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1. Identifikasi Masalah

Tahap pertama adalah mengidentifikasi tujuan penelitian yang ingin dicapai. Tujuan ini mencakup apa yang ingin diketahui dari evaluasi kepuasan pengguna pada situs jurnal, seperti apakah layanan yang disediakan sudah memenuhi kebutuhan pelanggan, apakah ada kekurangan yang perlu diperbaiki, dan bagaimana meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Studi Literatur

Tahap kedua adalah akan mencari referensi teori yang berhubungan dengan studi kasus penelitian terkait. Studi literatur dapat dijalankan dengan teknis wawasan yang luas tentang objek yang akan diteliti.

3. Pengumpulan Data

Tahap ketiga adalah pengumpulan data, yang dapat dilakukan melalui survey *online* atau wawancara dengan pelanggan. Data yang dikumpulkan mencakup aspek-aspek yang ingin dinilai dalam penelitian, seperti aksesibilitas dan transparansi biaya berlangganan, kecepatan penerbitan artikel, layanan pelanggan, dan diversitas topik maupun disiplin ilmu. Data juga dapat berupa tanggapan pelanggan terhadap performa situs jurnal dalam aspek-aspek tersebut.

4. Pengolahan Data

Tahap keempat adalah pengolahan data, yang meliputi mengorganisir dan menganalisis data yang telah dikumpulkan. Analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan teknik statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian, seperti analisis deskriptif.

5. Pengukuran *Importance* dan *Performance*

Tahap kelima adalah pengukuran *Importance* dan *Performance* untuk setiap aspek yang ingin dinilai. Responden akan diminta memberikan penilaian pengguna pada skala *Likert* untuk *Importance* dan *Performance* masing-masing aspek. Data yang dihasilkan akan digunakan untuk menghitung skor *Importance* dan *Performance* untuk setiap aspek.

6. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tahap keenam adalah analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Skor *Importance* dan *Performance* akan digambarkan dalam diagram Cartesian, di mana sumbu “x” mewakili skor *Performance* dan sumbu “y” mewakili skor *Importance*. Setiap aspek akan ditempatkan pada diagram dan dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu *High Priority*, *Keep Up The Good Work*, *Low Priority*, dan *Possible Overkill*.

7. Kesimpulan

Tahap terakhir penarikan kesimpulan dari hasil analisis data terhadap kepuasan pengguna dan berikan rekomendasi kepada organisasi penyelenggara situs jurnal INNOVATICS untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam usulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang garis besar penelitian terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang teori dasar yang digunakan dalam penelitian, perancangan, dan relevansi penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam pembahasan serta langkah langkah penyelesaian masalah dengan menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai analisa yang dilakukan terhadap hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang diperoleh dari hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan membahas mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan analisa data yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diterapkan dari hasil pengolahan data yang dapat menjadi masukan penelitian yang akan datang.