

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi saat ini berkembang sangat pesat, kehadiran teknologi dalam kehidupan manusia dapat mempermudah pekerjaan sehari-hari manusia. Kemajuan teknologi saat ini memungkinkan manusia untuk melakukan percakapan dengan robot pintar (*chatbot*). *Chatbot* adalah robot virtual dengan kecerdasan buatan AI (*Artificial Intelligence*). Salah satu inovasi di era revolusi industri 4.0 adalah Artificial Intelligence atau kecerdasan buatan. Salah satu teknologi AI yang banyak digunakan adalah ChatGPT.

ChatGPT (Generative Pre-Trained Transformer) adalah chatbot yang menggunakan kecerdasan buatan. ChatGPT adalah sebuah website yang dikembangkan oleh OpenAI, yang menggunakan teknologi deep learning dengan Natural Language Processing (NLP) yang berguna dalam membantu pengguna dalam menemukan informasi, menerjemahkan bahasa, atau menghasilkan teks baru yang mirip dengan ucapan manusia.

Pengalaman pengguna menjadi elemen kunci dalam menentukan keberhasilan sebuah website. Pengguna tidak hanya mengharapkan informasi yang akurat dan relevan, tetapi juga kemudahan dalam navigasi, responsivitas, serta interaksi yang baik dengan sistem. Oleh karena itu, kualitas kinerja website perlu dinilai secara holistik untuk memastikan bahwa platform tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Salah satu metode yang tepat untuk menilai kualitas website dari perspektif pengguna adalah metode WebQual 4.0.

WebQual 4.0 merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website dari SevQual Ziethaml yang banyak digunakan sebelum pada

pengukuran kualitas jasa. Webqual disusun berdasarkan penelitian pada tiga era [1], yaitu: kualitas informasi website (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*), kualitas penggunaan (*usability quality*)

Pada dasarnya tercapainya kualitas *website* yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna hanya dapat terbentuk apabila pengguna merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan pengguna inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya penggunaan yang loyal atau setia [2]. Dapat disimpulkan bahwa performa *website* yang baik tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria metode WebQual 4.0 sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna.

ChatGPT, sebagai salah satu platform yang berbasis web, berperan penting dalam interaksi pengguna sehari-hari. Namun, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara komperensif menilai kinerja website ChatGPT berdasarkan persepsi pengguna. Mengingat pentingnya peran website dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pengguna, analisis performa ChatGPT menggunakan metode WebQual menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Dalam konteks penelitian ini, objek yang akan dijadikan kajian penelitian adalah kalangan mahasiswa Universitas Baturaja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi pengguna khususnya mahasiswa Universitas Baturaja, mengenai performa website ChatGPT berdasarkan tiga dimensi WebQual, yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kegunaan. guna meningkatkan daya saing platform di pasar yang semakin kompetitif.

Dengan penjelasan dan penjabaran dari kondisi yang sudah diuraikan diatas, maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian yang diberi judul: **“Analisis Performa Website ChatGPT Menggunakan Metode WebQual 4.0.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas website ChatGPT berdasarkan usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna website ChatGPT terkait kualitas layanan yang diberikan?
3. Faktor apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan website ChatGPT dalam memberikan layanan kepada pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Maka dari itu, penelitian ini hanya menitik beratkan pada Analisis Performa Website ChatGPT Menggunakan Metode WebQual 4.0 berdasarkan aspek kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menilai kinerja website ChatGPT berdasarkan aspek kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dengan menggunakan metode WebQual.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap website ChatGPT.
3. Menganalisis website ChatGPT berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode WebQual 4.0 guna meningkatkan daya saing platform di pasar yang semakin kompetitif.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian berikutnya.
2. Manfaat praktis yang diperoleh dari penelitian ini antara lain:
 - a) Bagi pengguna (user) web atau masyarakat untuk menentukan website yang baik sebagai rujukan dalam memperoleh informasi.
 - b) Bagi pengelola website sebagai masukan sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan web.
 - c) Bagi instansi terkait, secara umum hasil penelitian ini sebagai referensi, masukan dan evaluasi mengenai website yang baik dan bermanfaat.
 - d) Bagi peneliti untuk memperdalam teori – teori yang telah didapat dibangku perkuliahan dan menambah wawasan tentang pengaruh kualitas web terhadap kepuasan pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan pembahasan akan terbagi menjadi tiga bab, yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti menjelaskan teori yang terkait dengan pembahasan mengenai analisis performa *website ChatGPT*. Meliputi Landasan teori, definisi analisis, performa, *website*, kualitas *website*, ChatGPT, WebQual dan lain lain.

BAB 3 METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan metode proses pelaksanaan penelitian, mencakup penjelasan-penjelasan tentang prosedur, populasi dan sampel, metode penelitian, pengumpulan dan pemrosesan data, serta analisis data.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan secara singkat *website* ChatGPT yang digunakan, serta membahas hasil yang meliputi hasil analisis demografis hasil validitas dan hasil pengolahan data.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran atas hasil pelaksanaan penelitian analisis performa *website* ChatGPT menggunakan metode WebQual 4.0