

PEMANFAATAN FITUR FAQ DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA PADA *WEBSITE* BIMA KEMDIKTISAINTEK

AZMY DELIANA PUTRI



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Pemanfaatan Fitur FAQ dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Pada *Website* Bima Kemdiktisaintek” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2025

Azmy Deliana Putri
J0301211213

ABSTRAK

AZMY DELIANA PUTRI. Pemanfaatan Fitur FAQ dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Pada *Website* Bima Kemdiktisaintek. Dibimbing oleh HUDI SANTOSO.

Penelitian ini mengkaji pemanfaatan fitur FAQ pada website BIMA sebagai media penyedia informasi digital bagi dosen. Kebutuhan informasi yang cepat dan akurat menjadikan FAQ elemen penting dalam layanan komunikasi digital, namun implementasinya masih belum optimal. Permasalahan yang ditemukan mencakup kurang lengkapnya konten, tampilan yang kurang menarik, akses *mobile* yang terbatas, serta penempatan fitur yang kurang strategis. Dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis berbasis model UX Honeycomb (*Useful, Usable, Findable, Credible, Desirable, Accessible, dan Valuable*), penelitian ini melibatkan pengelola website, desainer web, dan dosen pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa fitur FAQ memiliki potensi besar, tetapi memerlukan pembaruan konten, desain yang lebih responsif, serta elemen interaktif seperti video, infografis, dan pencarian cerdas. Optimalisasi ini diharapkan dapat menjadikan FAQ sebagai sarana komunikasi digital yang efektif dan efisien bagi dosen.

Kata kunci: FAQ, kualitas informasi, kepuasan pengguna, UX Honeycomb, website BIMA

ABSTRACT

AZMY DELIANA PUTRI. Utilization of the FAQ Feature to Improve User Satisfaction on the BIMA Kemdiktisaintek Website. Supervised by HUDI SANTOSO.

This study examines the utilization of the FAQ feature on the BIMA website as a digital information platform for lecturers. The demand for fast and accurate information makes FAQs a crucial element in digital communication services; however, its implementation remains suboptimal. Identified issues include incomplete content, an unappealing interface, limited mobile accessibility, and suboptimal placement of the FAQ feature. Using a qualitative approach through interviews, observation, and documentation, the analysis is based on the UX Honeycomb model (*Useful, Usable, Findable, Credible, Desirable, Accessible, and Valuable*), involving website administrators, web designers, and lecturer users. The findings indicate that the FAQ feature holds significant potential but requires content updates, a more responsive design, and interactive elements such as videos, infographics, and smart search functionality. This optimization is expected to transform the FAQ into an effective and efficient digital communication tool for lecturers.

Keywords: FAQ, information quality, user satisfaction, UX Honeycomb, Website BIMA

Judul Laporan : Pemanfaatan Fitur FAQ dalam Meningkatkan Kepuasan
Pengguna pada *Website* BIMA Kemdiktisaintek

Nama : Azmy Deliana Putri
NIM : J0301211213

Disetujui oleh

Pembimbing:
Dr. Hudi Santoso S.Sos, M.P.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Hudi Santoso S.Sos, M.P.
NPI. 20180719 800524 1 001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 19660717199203 1 003

Tanggal Ujian : 17 Juni 2025

Tanggal Lulus :



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyusun laporan penelitian terapan yang berjudul Pemanfaatan Fitur FAQ dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Dosen Pada Website BIMA Kemdiktisaintek. Laporan penelitian terapan ini diajukan sebagai syarat kelulusan dari kampus IPB University program studi Komunikasi Digital dan Media. Semua kelancaran pada penyusunan laporan penelitian ini tidak pernah terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT., yang senantiasa menyertai, memberi kekuatan, serta mempermudah setiap langkah penulis dalam menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini demi meraih gelar sarjana.
2. Orang tua penulis Ibu Dewi Yuliana dan Bapak Aziz Muslim, yang tiada henti memberikan kasih sayang, doa, serta pengorbanan yang tak ternilai dalam mengantarkan penulis hingga tahap ini. Semoga segala kebaikan tersebut menjadi pahala dan keberkahan yang terus mengalir untuk mamah dan papah.
3. Bapak Dr. Hudi Santoso, S.Sos, MP. selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Komunikasi Digital dan Media yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran selama penulis menyelesaikan laporan akhir ini
4. Ibu Siska Mulyawaty, S.I.Kom, M.Si. selaku dosen penguji pada ujian sidang akhir. Terima kasih atas kesediaannya menjadi dosen penguji serta atas saran dan masukannya yang membangun.
5. Bapak Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T. selaku Dekan Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Komunikasi Digital dan Media yang telah memberikan ilmu, arahan, dan pengalaman berharga yang menjadi bekal tak ternilai dalam perjalanan akademik penulis.
7. Tim Pengabdian kepada Masyarakat dan seluruh jajaran Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah memberikan kesempatan belajar dan menemukan beragam hal baru serta memberikan izin untuk melakukan penelitian laporan akhir ini.
8. Anagatha Kilan Sashikirana Nashira Dautia Aghisna selaku sahabat penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih selalu bertukar cerita, kebahagiaan, menemani penulis, dan membuat masa perkuliahan semakin berkesan.
9. Teman-teman bimbingan Bapak Kaprodi, terima kasih telah berkenan membantu disetiap bimbingan.

Semoga laporan penelitian terapan ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2025

Azmy Deliana Putri

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN	ii
I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 FAQ	5
2.2 Pemanfaatan Fitur FAQ	5
2.3 Kualitas Informasi	6
2.4 Website	7
2.5 Teori UX Honeycomb	8
2.6 Penelitian Terdahulu	10
2.7 Kerangka Pemikiran	16
III METODE	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Lokasi dan Waktu	19
3.3 Subjek Penelitian	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	21
3.6 Keabsahan Data	23
3.7 Output Penelitian	24
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Penelitian	25
4.2 Analisis fitur FAQ di <i>website</i> BIMA Kemdiktisaintek	30
4.3 Analisis kepuasan pengguna dalam menggunakan fitur FAQ	41
4.4 Visualisasi Hasil Analisis NVivo	45
V SIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	57
RIWAYAT HIDUP	95

DAFTAR TABEL

1 Studi literatur tentang pemanfaatan fitur FAQ	11
2 Studi literatur tentang peningkatan kualitas informasi	12
3 Studi Literatur tentang Kepuasan Pengguna	14

DAFTAR GAMBAR

1 UX Honeycomb	8
2 Kerangka berpikir	18
3 Import data	22
4 Kode dan tema NVivo	23
5 Laman <i>website</i> BIMA	28
6 Letak fitur FAQ	29
7 Tampilan FAQ sebelum di <i>update</i>	29
8 Tampilan FAQ setelah di <i>update</i>	30
9 Objek kata dalam wawancara	46
10 <i>Mind map</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

1 Surat izin penelitian	58
2 Hasil wawancara dosen pengguna <i>website</i>	59
3 Hasil wawancara pihak internal	69
4 Hasil wawancara ahli desain web	78
5 Triangulasi	82
6 Dokumentasi wawancara informan 1	93
7 Dokumentasi wawancara informan 2	93
8 Dokumentasi wawancara informan 3	93
9 Dokumentasi wawancara informan 4	94
10 Dokumentasi wawancara informan 5	94