

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Di zaman yang serba *smartphone* ini, informasi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi setiap masyarakat. Hanya dengan *smartphone* dan internet masyarakat bisa mendapatkan informasi dengan mudah. Dan informasi akan semakin berharga saat informasi tersebut memiliki tingkat keakuratan dan kebenaran yang tinggi. Informasi yang tidak benar sama saja tidak memiliki nilai kemanfaatan. Bahkan bisa saja merugikan bagi yang mendapatkan informasi tersebut. Di sisi lain informasi itu akan menambah nilai manfaatnya jika dapat diperoleh tepat waktu. Untuk mendapatkan informasi yang tepat waktu dibutuhkan suatu metode khusus untuk mengemas informasi tersebut menjadi lebih sederhana dan mudah diperoleh. Tentu saja tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi adalah salah satu factor penting untuk menambah nilai kualitas informasi tersebut.

Salah satu organisasi besar yang bergerak dalam bidang kemanusiaan di Indonesia salah satunya adalah Palang Merah Indonesia (PMI). Palang Merah Indonesia (PMI) adalah organisasi yang netral dan independent, yang melakukan kegiatan kemanusiaan, kesukarelaan, kenetralan, kesamaan, kemandirian, kesatuan dan kesemestaan. Palang Merah Indonesia (PMI) tidak melibatkan diri/berpihak pada golongan politik, ras, suku ataupun agama tertentu. Dalam

pelaksanaannya tidak melakukan pembedaan tetapi mengutamakan objek korban yang paling membutuhkan pertolongan segera untuk keselamatan jiwa. (Pranata,W.L.W 2016)

Palang Merah Indonesia (PMI) pusat menggunakan media *web* sebagai media menyampaikan informasi. *Website* tersebut berisi informasi penting untuk diketahui masyarakat luas tentang Palang Merah Indonesia (PMI). Saat ini, Palang Merah Indonesia (PMI) telah berdiri di 33 Provinsi, 474 Kabupaten/Kota dan 3.406 Kecamatan (data per- Februari 2019). Palang Merah Indonesia (PMI) mempunyai hampir 1,5 juta sukarelawan yang siap melakukan pelayanan. Dengan adanya website PMI Pusat dengan begitu akan mempermudah para pengurus Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi, Kabupaten/Kota dan Kecamatan untuk memperoleh informasi yang terupdate dari semua kegiatan yang ada dalam organisasi Palang Merah Indonesia (PMI) itu sendiri tanpa harus bersusah payah datang ke markas Palang Merah Indonesia (PMI) Pusat yang ada di Jakarta. (Pranata,W.L.W 2016)

Dengan melihat kualitas Website Palang Merah Indonesia (PMI) Pusat pada Website Seoptimer.com yang mana hasil yang diperoleh tingkat rata-rata kualitas dari Website Palang Merah Indonesia (PMI) Pusat masih bernilai D, dan dari kesimpulan hasil angket yang disebarakan secara offline kepada admin website PMI Kota Jambi dan PMI Provinsi Jambi menyatakan “bahwa kualitas dan keamanan website pmi.or.id ini masih kurang baik dan masih perlu adanya peningkatan kualitas keamanan dari website dan pengguna sebaiknya mengetahui

juga tingkat kualitas dan keamanan dari website pmi.or.id.” maka akan penting pula jika pengguna mengetahui tingkat kualitas dan keamanan website tersebut untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap website Palang Merah Indonesia (PMI) Pusat, yang mana website ini akan digunakan oleh seluruh elemen Palang Merah Indonesia (PMI) mulai dari Palang Merah Remaja (PMR), Korps Sukarela (KSR), Tenaga Sukarela (TSR) maupun Pengurus dan staff Palang Merah Indonesia (PMI) di seluruh Indonesia.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul “**ANALISIS KUALITAS, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN PENGGUNA WEBSITE PMI PUSAT DENGAN METODE WEBQUAL**”.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis analisis kualitas, keamanan dan kepercayaan pengguna website dengan metode webqual.

1.3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada website pmi.or.id menganalisis tentang kualitas, keamanan dan kepercayaan pengguna website menggunakan metode Webqual.

2. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner dengan responden yang berdomisili di Indonesia
3. Penghitungan hasil tanggapan responden menggunakan aplikasi SPSS V.25

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Mengetahui tingkat kualitas, keamanan dan kepercayaan pengguna website PMI
2. Hasil penelitian dapat dijadikan rekomendasi untuk perbaikan.

1.4.2. MANFAAT PENELITIAN

Adapun Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian adalah memberikan feedback untuk pengembang website PMI Pusat, sebagai referensi bagi peneliti yang mau mengambil penelitian di bidang yang sama dan membantu pihak PMI dalam mengetahui tingkat kualitas, keamanan dan kepercayaan pengguna website PMI.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas, keamanan dan kepercayaan pengguna website dengan menggunakan metode webqual.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS DAN PENGEMBANGAN INSTRUMENT

Pada bab ini menguraikan mengenai gambaran umum yang terdapat pada website dan menjelaskan permasalahan yang terdapat pada website.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam sistem website dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna website.