

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan hampir disetiap aspek sangat penting bagi kehidupan kita. Saat ini sudah menjadi kebutuhan bahwa teknologi informasi dapat memberi kemudahan dalam mencari informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian manusia dan penggunaan data yang lebih efisien, penggunaan teknologi informasi yang optimal dalam sebuah perusahaan akan menunjang efisiensi dan efektifitas kerja dalam mengolah data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat di era globalisasi saat ini tidak bisa dihindari lagi pengaruhnya terhadap dunia pendidikan. Tuntutan global menuntut dunia pendidikan untuk selalu dan senantiasa menyesuaikan perkembangan teknologi terhadap usaha dalam peningkatan mutu pendidikan, terutama penyesuaian penggunaannya bagi dunia pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran. Teknologi informasi merupakan perkembangan sistem informasi dengan menggabungkan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi (Baharudin, 2010).

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali ditemukan dan digunakan adalah website. Menurut Rudika Harminingtyas (2014 : 45)

Website adalah sebuah tempat di internet, siapa saja di dunia ini dapat mengunjunginya, kapan saja mereka dapat mengetahui tentang organisasi, memberi pertanyaan, memberikan masukan atau bahkan mengetahui dan membeli produk suatu perusahaan. Keberadaan website tidak ada gunanya dibangun tanpa dikunjungi atau dikenal oleh masyarakat atau pengunjung internet. Karena efektif tidaknya situs sangat tergantung dari besarnya pengunjung.

Peranan teknologi informasi dalam berbagai bidang kehidupan dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer. Penyelesaian suatu pekerjaan akan lebih cepat dan menghasilkan output yang relevan dan akurat terutama dalam hal pemrosesan dan pengolahan data yang berhubungan dengan kegiatan organisasi.

PT. XL Axiata Tbk (dahulu PT Excelcomindo Pratama Tbk), atau disingkat XL, adalah sebuah perusahaan operator telekomunikasi seluler di Indonesia. XL Axiata mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 8 Oktober 1996, dan merupakan perusahaan swasta pertama yang menyediakan layanan telepon seluler di Indonesia. PT XL Axiata Tbk didirikan pada tanggal 6 Oktober 1989 dengan nama PT Graham Metropolitan Lestari. Yang berlokasi di Jalan Yunus Sanis No 40-41 Kel. Kebun Handil Jambi Kec. Jambi Selatan Kota Jambi. XL juga terus memperluas jaringan internasional melalui kerja sama dengan 353 operator seluler di 140 negara, sehingga pengguna XL pascabayar dapat menikmati fasilitas jelajah internasional. Kerja sama ini didukung oleh kerja sama GPRS internasional dengan 133 operator, kerja sama MMS internasional dengan 52 operator, dan kerja sama 3G internasional dengan 56 operator, dimulai tahun 2008.

Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap website ini merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan informasi. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang menentukan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan nilai menyeluruh atau keunggulan suatu layanan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis apakah situs website XL AXIATA telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak, kualitas website ini perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan.

Agustin Setiyorini (2016 : 27) dalam penelitiannya menjelaskan WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan beberapa pertanyaan.

Untuk mengetahui apakah website XL AXIATA telah memenuhi kepuasan pengunjungnya atau tidak, kualitas website perlu diukur dimulai dari segi kegunaannya atau *usability* hingga dari segi kualitas informasi dan pelayanan

yang diberikan. Saat ini metode WebQual telah banyak digunakan dalam penelitian serupa untuk melakukan analisis website.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan analisis terhadap website XL AXIATA untuk mengetahui apakah kualitas website telah memenuhi kepuasan pengguna berdasarkan ketiga dimensi dalam metode WebQual yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE XL AXIATA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas website XL AXIATA berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0?
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari website XL AXIATA berdasarkan tiga variable yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, service quality*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar judul penulis membatasi permasalahan yang diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas website XL AXIATA (<https://www.xlaxiata.co.id>)
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis website, yaitu WebQual 4.0.
3. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengunjungi website XL AXIATA dan jumlah penggunaannya.

4. Penelitian ini menggunakan tiga variable yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, service quality*) terhadap kualitas website XL AXIATA.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas dari website XL AXIATA berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari website XL AXIATA berdasarkan tiga variable yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, service quality*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas website XL AXIATA berdasarkan metode WebQual 4.0.
2. Mengetahui apakah kualitas dari website XL AXIATA telah memenuhi kepuasan penggunanya atau tidak.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam sistematika inti guna memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas beberapa bab yang saling berhubungan satu sama lainnya dan sesuai dengan ruang lingkup judul, sistematika penulisannya antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori-teori apa saja yang berhubungan dengan bahasan dalam tugas akhir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab metodologi penelitian ini berisi mengenai pelaksanaan penelitian yang terdapat metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang analisis yang digunakan terhadap suatu permasalahan pada penelitian ini. Dalam bab ini juga

membuat tentang hasil rekomendasi dari analisis berdasarkan penelitian yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Menerapkan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diperlukan untuk ke depannya dari keseluruhan uraian yang telah dibahas.