

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi berkembang pesat saat ini membuat masyarakat mulai menyadari pentingnya teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini ditandai dengan penggunaan teknologi informasi di segala bidang. Bidang olahraga juga terkena dampak dari perkembangan ini. Saat ini hampir semua olahraga menggunakan *platform* teknologi untuk mempermudah penonton dalam mengakses berbagai hal seperti jadwal, hasil, berita dan lain sebagainya.

Salah satu olahraga yang paling menarik minat penonton di Indonesia adalah bulutangkis. Bulutangkis berada di posisi pertama sebagai olahraga terpopuler di Indonesia mengalahkan sepakbola [1]. Hal ini tidak lepas dari prestasi atlet-atlet bulutangkis Indonesia yang baik di tingkat internasional. Dengan banyaknya penggemar bulutangkis di Indonesia, tentunya diperlukan *platform* yang mempermudah penggemar untuk mengikuti jadwal turnamen bulutangkis yang diadakan.

BWF (*Badminton World Federation*) adalah induk organisasi bulutangkis dunia. BWF berdiri pada tahun 1934 dan berpusat di Kuala Lumpur, Malaysia. BWF menyelenggarakan berbagai turnamen bulutangkis tingkat dunia yang dapat diikuti oleh 176 negara. Turnamen yang diadakan oleh BWF sangat banyak dan bervariasi.

Untuk mempublikasikan setiap turnamen yang diadakan BWF diperlukan adanya *platform* yang dapat digunakan penggemar bulutangkis untuk memperoleh informasi mengenai jadwal, skor dan hasil pertandingan. Maka dari itu BWF menggunakan platform berupa *website* yaitu www.tournamentsoftware.com sebagai sarana publikasi turnamennya.

www.tournamentsoftware.com merupakan salah satu website yang menyediakan *software* serta *website* publikasi yang dapat digunakan oleh penyelenggara turnamen untuk mempublikasikan turnamen yang akan diadakan. *Website* ini menyediakan publikasi entri dan jadwal turnamen olahraga. Entri dan jadwal turnamen olahraga yang sudah dapat diakses secara *online* oleh semua orang ini memudahkan untuk penjadwalan turnamen yang akan diadakan serta pengaksesannya.

Menurut Niehm et al. [2] *Website* yang baik harus informatif, aman, mudah, nyaman dan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah www.tournamentsoftware.com sesuai dengan kaidah penyajian *website* yang baik dan mampu menarik minat pengguna untuk terus mengaksesnya, apakah penyajian jadwal turnamen akurat dan *up to date*, dan layanan yang disediakan memudahkan pengguna. Jadi, fokus penelitian ini adalah kepuasan pengguna terhadap situs *website* www.tournamentsoftware.com.

Penelitian ini menggunakan metode webqual karena metode ini sesuai dengan pokok permasalahan yang dikaji oleh peneliti. Hasil dari penelitian ini berupa analisis

terhadap setiap variabel webqual dan melihat adakah pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna *website* www.tournamentsoftware.com.

Berdasarkan pada permasalahan diatas penulis mengangkat penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Website Tournamentsoftware.com terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas *website* www.tournamentsoftware.com terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual.
2. Bagaimana pengaruh masing-masing variabel *usability quality, information quality, interaction quality* terhadap kepuasan pengguna website www.tournamentsoftware.com.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan yang meluas dari topik dan judul penelitian, maka penulis memberikan beberapa batasan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* www.tournamentsoftware.com
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Webqual*.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuisisioner *online*.

4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.
5. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS.
6. Jumlah responden setidaknya 100 orang, diambil dari pengguna *website* www.tournamentsoftware.com.
7. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna *website* www.tournamentsoftware.com di Indonesia.
8. Penelitian ini hanya berfokus pada fungsi dan *interface* *website* bagi pengakses jadwal, tidak pada penyelenggara turnamen.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui adakah pengaruh kualitas *website* www.tournamentsoftware.com terhadap kepuasan penggunanya dengan menggunakan Metode *Webqual*.
2. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna *website* www.tournamentsoftware.com.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak pengelola dan pengguna *website* www.tournamentsoftware.com akan memberikan informasi mengenai

kualitas *website*, aspek apa yang menjadi kelemahan dari *website* dan aspek apa yang menjadi keunggulannya.

2. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan analisis peneliti mengenai evaluasi kualitas sebuah *website*.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan pengembangan yang lebih lanjut.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan laporan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh penulis. Beberapa teori yang digunakan yaitu: teori analisis, teori kualitas, teori *website* dan kualitas *website*, teori metode *webqual*, teori *spss*, skala *likert* dan regresi linear berganda. Teori-teori tersebut diperoleh dari berbagai sumber literasi seperti buku, jurnal dan artikel.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan dalam penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas website www.tournamentsoftware.com

BAB IV: MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis penelitian, dan pengembangan kuisioner yang digunakan.

BAB V: HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Berisi hasil dari analisis, pengujian dan uji hipotesis serta rekomendasi untuk *website* www.tournamentsoftware.com sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola *website*.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini mernguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan *website* yang akan datang.