

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Mengikuti perkembangan zaman, peran teknologi informasi dan komunikasi di era industri 4.0 tidak lepas dari kehidupan manusia dalam setiap aktivitasnya. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah kemunculan jaringan internet khususnya teknologi informasi komputer. Memasuki media baru era digital memiliki karakteristik dapat dimanipulasi, bersifat jaringan atau internet. Media massa beralih ke media baru atau internet karena ada pergeseran budaya dalam sebuah penyampaian informasi. Kemampuan media era digital ini lebih memudahkan masyarakat dalam menerima informasi lebih cepat. Dengan media internet membuat media massa berbondong-bondong pindah haluan [1].

Sejarah awal perkembangan media baru dimulai pada tahun 1998 dengan adanya media *online* yang serius untuk menyajikan berita yang *real time* melalui media *online* yaitu Detik.com. seiring dengan perkembangan internet di Indonesia tahun 2007, diprediksi akan banyak bermunculan media-media *online* yang *real time*. Hingga akhirnya, media *online* mulai menjadi rujukan utama masyarakat dalam mencari informasi [2]. Perkembangan media digital di Indonesia dapat dilihat dengan hadirnya Google.com, Youtube.com, Kompas.com dan masih banyak lagi yang lainnya.

Taruna Muda Akademi merupakan salah satu lembaga yang menggunakan media *website* sebagai media menyampaikan informasi. *Website* tersebut berisi informasi seputar program bimbingan belajar khusus akademik, psikologi, dan jasmani yang ditawarkan oleh Taruna Muda Akademi untuk persiapan Tes Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), dan Sekolah Tinggi Kedinasan lainnya. Saat ini *website* Tarunamuda.com telah dikunjungi banyak masyarakat baik dalam kota maupun luar kota. Semakin banyaknya pengguna *website* Tarunamuda.com ini maka akan sangat penting pula jika pengunjung mengetahui tingkat kualitas *website* tersebut untuk meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh Taruna Muda Akademi.

Website sebagai salah satu sistem informasi yang digunakan di Taruna Muda Akademi dituntut mampu memberikan layanan elektronis yang lebih baik dari layanan berbasis manual/konvensional. Peneliti telah melakukan observasi dan wawancara dengan *IT Support* di Taruna Muda Akademi dan menemukan bahwa ada menu yang masih kurang bahkan tidak ada seperti menu dokumentasi yang tidak ada dalam *website* tersebut yang seharusnya memuat tentang proses kegiatan belajar mengajar dan aktivitas atau rutinitas yang dilakukan di Taruna Muda Akademi lalu informasi harga yang tertera di *website* jarang di update juga pengunjung yang semakin hari semakin berkurang yang menyebabkan *website* tersebut kini tidak beroperasi lagi. Keterlibatan pengunjung dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan keberhasilan kualitas *website* itu

sendiri. Kualitas *website* yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengunjung akan menumbuhkan rasa puas masyarakat teradap Taruna Muda Akademi.

Kualitas *website* merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Semakin baik kualitas *website* yang diberikan maka semakin puaslah pengunjung *website*. Karena itu, kepuasan akan ada apabila kualitas *website* yang diberikan benar-benar memenuhi harapan pengunjung *website*. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan pengelola *website* tidak sesuai dengan harapan pengunjung *website*, tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pengunjung terhadap layanan yang mereka terima [3].

Untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu *website*, kualitas layanan *website* ini perlu diukur mulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan. Dalam mengukur kualitas *website* dapat menggunakan metode *WebQual* dan *DeLone and McLean*.

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 butir pertanyaannya. *WebQual* 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*usability*), dimensi kualitas

informasi (*information quality*), dan dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) [4]. Sehingga dengan pengukuran tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website*. *WebQual* pada dasarnya mengukur mutu sebuah *website* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan *instrument* penelitian atau kuesioner.

Kelebihan *WebQual* adalah dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal (*career center, staffsite, studentsite, central library, internal information system*, dan lain-lain) maupun *website* eksternal (*website* maskapai penerbangan dan e-banking, jual beli online, dan lain-lain [4].

DeLone and McLean secara umum digunakan untuk menilai kesuksesan sebuah sistem informasi termasuk dalam hal ini adalah *website*. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh *DeLone* dan *McLean* yang selanjutnya disebut model kesuksesan sistem informasi *DeLone* dan *McLean* diimplementasikan untuk mengevaluasi seberapa besar dan penting sistem informasi digunakan dalam organisasi [5]. Model kesuksesan *DeLone* dan *McLean* menilai kesuksesan sebuah sistem informasi dari tiga dimensi yaitu *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dan keinginan untuk menggunakan sebuah sistem informasi. Kelebihan metode ini adalah adanya pengukuran terhadap manfaat yang diperoleh (*Net Benefit*) dari sebuah sistem informasi.

Dari kedua metode yang disebutkan di atas, dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan metode *WebQual* dikarenakan metode *WebQual* lebih tepat

digunakan untuk pengukuran kualitas dari *website* dibandingkan dengan menggunakan metode *DeLone and McLean* yang lebih tepat digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi dari persepsi pengguna dan manfaat yang dihasilkan.

Berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap *website* Tarunamuda.com untuk mengetahui apakah kualitas *website* telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode WebQual 4.0 dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE TARUNAMUDA.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang diteliti, yaitu :

1. Bagaimana kualitas *website* Tarunamuda.com berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0?
2. Indikator-indikator apa saja yang dapat mempengaruhi dan tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna?
3. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas *website* Tarunamuda.com berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, dan interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* Taruna Muda Akademi dengan URL <https://www.tarunamuda.com/>
2. Analisis *website* Tarunamuda.com dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
4. Jumlah responden ini adalah minimal 100 orang masyarakat pengguna *website* Tarunamuda.com.
5. Skala yang digunakan dalam kuesioner yang akan disebarakan adalah skala *likert* dengan lima alternatif jawaban (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju).
6. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).
7. Menggunakan variabel-variabel dalam metode WebQual 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
8. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sample terhadap populasi menggunakan teknik *non probability* dengan jenis *purposive sampling*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas dari *website* Tarunamuda.com terhadap kepuasan pengunjung berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0.
2. Mengetahui indikator-indikator apa saja yang dapat mempengaruhi dan tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dari *website* Tarunamuda.com berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability*, *information quality*, dan *interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat membantu pihak Taruna Muda Akademi mengetahui apakah *website* Tarunamuda.com telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.
2. Diharapkan dapat membantu pihak Taruna Muda Akademi untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang dapat mempengaruhi dan tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Diharapkan dapat menghasilkan layanan yang lebih baik bagi pengunjung *website* Tarunamuda.com.
4. Dan diharapkan dapat menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan laporan ini akan diuraikan menjadi enam bab yaitu

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi pembahasan konsep-konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang dikutip dari beberapa sumber.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang analisis yang digunakan pada penelitian ini. Serta menjelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kedepannya dan keseluruhan uraian yang telah dibahas.