

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era digital kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Saat ini teknologi informasi telah banyak memberikan kemudahan dalam melakukan pencarian informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan dan membuat pengguna data menjadi lebih efisien. Selain itu, pengguna teknologi informasi yang optimal juga dapat membantu pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan pengolahan data menjadi lebih mudah, praktis, dan cepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Internet dapat diartikan sebagai jaringan komputer yang luas dan besar yang mendunia, yaitu menghubungkan pemakai komputer dari negara ke negara di seluruh dunia. Pada awalnya *Internet* atau WEB hanya dipergunakan untuk kepentingan Militer yaitu suatu teknologi yang dipergunakan untuk mengirimkan pesan melalui satelit [1].

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. Perkembangan media digital di Indonesia dapat dilihat melalui *Google.com*, *Youtube.com*, *Website*, *Detik.com*, *Kompas.com* dan masih banyak media *online* lainnya.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kita temui dalam kehidupan adalah *website*. *Website* merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar, data animasi, suara, video atau gabungan dari semuanya. Beragam *website* bermunculan dengan aneka corak dan ragamnya. Mulai dari *website* sederhana dengan hanya mengandalkan beberapa halaman statis HTML sampai *website* dinamis yang menggunakan teknik pengembangan kompleks [2].

Ada dua metode dalam pengukuran kualitas *website*, yakni Webqual dan E-Servqual. Webqual merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode E-Servqual. Sedangkan metode Servqual itu sendiri merupakan metode pengukuran kualitas jasa yang masing-masing dimensi, sehingga akan memperoleh nilai yang seimbang yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima [2].

Dari kedua metode tersebut metode E-Servqual yang dianggap lebih tepat digunakan dalam penelitian ini, karena Metode tersebut digunakan untuk melakukan Pengukuran kualitas layanan *e-commerce* yang dilakukan menggunakan metode e-servqual. Metode e-servqual menghubungkan pandangan dari pelanggan dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan elektronik, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan [3].

Metode Servqual memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau setting sistem informasi, model servqual yang diterapkan dalam bidang teknologi dinamakan metode E-servqual [4].

Namun terdapat permasalahan dalam kualitas *website* HALODOC.COM seperti informasi tidak sesuai dengan kenyataan, munculnya BOT (*Build Operate Transfer*) dalam membalas *chatting* ketika konsultasi *online*. Keterbatasan informasi jika tidak melakukan pembayaran *booking online*, adanya keluhan dari pengguna *website* HALODOC.COM seperti mendapatkan pesan dari *Customer Service* untuk melakukan penipuan dengan meminta data pribadi sampai meminta transfer uang ke rekening *Customer Service* tersebut untuk mendapatkan langganan gratis *chatting* ke dokter.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE HALODOC.COM MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL.”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalahnya adalah “bagaimana analisis kualitas *website* HALODOC.COM terhadap menggunakan metode E-Servqual?”

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* HALODOC.COM menggunakan metode E-Servqual.
2. Metode yang digunakan adalah metode E-Servqual.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner secara *online*.
4. Sampel adalah pengguna *website* HALODOC.COM yang diambil pada wilayah Kota Jambi
5. Penentuan teori perhitungan sampel menggunakan teori rao purba dan angket menggunakan skala likert.
6. Menggunakan variabel-variabel dalam metode E-Servqual yaitu *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, Compensation, Responsiveness, contact* terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
7. *Software* yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas *website* HALODOC.COM dengan menggunakan metode E-Servqual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Membantu pihak HALODOC.COM dalam mengetahui tingkat kualitas *website* HALODOC.COM.
2. Hasil dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil analisis dengan menggunakan metode pendekatan E-Servqual.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai keseluruhan penulisan karya ilmiah yang akan disusun, maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat konsep-konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang akan digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan. Hal ini diperoleh dari studi pustaka sebagai dasar dalam melakukan analisis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai bahan dan alat penelitian, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

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

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data dan analisis atas pengolahan tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

