

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam perkembangannya informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun hal lain yang areanya mencakup global dapat ditelusuri dengan menggunakan internet. Pada masa yang modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, tukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik. Kehadiran internet dalam segala kemudahannya menjadikan masyarakat meninggalkan media informasi lainnya.

Sistem informasi dan Organisasi merupakan sumberdaya yang bernilai bagi organisasi/perusahaan dan harus diatur dengan tepat untuk kesuksesan organisasi/perusahaan [1]

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali ditemukan dan digunakan adalah website. Menurut Rudikan Harminingtyas [2] Website adalah sebuah tempat di internet, siapa saja di dunia inidapat mengunjunginya, kapan saja mereka dapat mengetahui tentang organisasi, memberi pertanyaan, memberikan masikan 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 dan relevan dan akurat terutama dalam hal pemrosesan dan pengolahan data yang berhubungan dengan kegiatan organisasi.

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 masyarakat. Masyarakat menikmati layanan adalah masyarakat yang menentukan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan nilai menyeluruh atau keunggulan suatu website.

Persaudaraan Setia Hati Terate (dikenal luas sebagai PSHT atau SH Terate) adalah organisasi olahraga yang diinisiasi oleh Ki Hadjar Hardjo Oetomo pada tahun 1922 dan kemudian disepakati namanya menjadi Persaudaraan Setia Hati Terate pada kongres pertamanya di Madiun pada tahun 1948. PSHT merupakan organisasi pencak silat yang tergabung dan salah satu yang turut mendirikan Ikatan Pencak Silat Indonesia (IPSI) pada tanggal 18 Mei 1948. [3]

Penelitian ini bertujuan menganalisis apakah situs website persaudaraan setia hati terate telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak, kualitas website ini perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga segi informasinya dan pelayanan yang disediakan.

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

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana cara menganalisis penggunaan website berdasarkan kualitas dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan dari luar judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas website PERSAUDARAAN SETIA HATI TERATE.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis ini website, yaitu WebQual 4.0.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner

5. Penelitian ini dibatas untuk Persaudaraan Setia Hati Terate di Kota Jambi

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 PERSAUDARAAN SETIA HATI TERATE berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQuak 4.0
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari website PERSAUDARAAN SETIA HATI TERATE berdasarkan tiga variabel 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 PERSAUDARAAN SETIA HATI TERATE berdasarkan metode WebQual 4.0.
2. Mengetahui apakah kualitas dari website PERSAUDARAAN SETIA HATI TERATE telah memenuhi kepuasan penggunaannya atau tidak.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam sistematika ini 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 menguraikan 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 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat tentang hasil rekomendasi dari analisis berdasarkan penelitian yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Menerapkan kesimpulan dari hasil penelitian dan sarang yang diperlukan untuk kedepannya dari keseluruhan uraian yang telah dibahas.