

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan dan kemajuan teknologi pada era globalisasi saat ini tidak dapat dihindari, dengan kemajuan yang semakin pesat menjadikan teknologi sebagai media informasi yang begitu sangat dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Sebagai media informasi tentu tak lepas dari internet. Internet adalah sebuah jaringan global yang menyatukan jaringan-jaringan baik itu milik pribadi, instansi, perusahaan dan lain sebagainya, hal ini diikuti pula oleh perkembangan *word wide web* (www) atau sering disebut dengan *website*. *Website* adalah sebuah media untuk menyebarkan informasi dan promosi secara luas. [1]

Sebuah situs *website* dapat memberikan keuntungan besar bagi pemilik dan pengguna karena dapat diakses kapan saja dengan berbasis online bagi yang terkoneksi internet. Pada dasarnya *website* akan memberikan layanan informasi secara online kepada pengguna dengan cepat seperti yang diharapkan oleh pengguna itu sendiri. Sebuah *website* juga biasanya akan meng-update artikel-artikel yang berhubungan langsung dengan *website* mereka, sehingga para pengguna yang mengakses *website* tersebut dapat memperoleh informasi yang baru, itu lah sebabnya mengapa *website* begitu sangat dibutuhkan saat ini. [1]

Selain jaringan internet, untuk dapat mengakses sebuah informasi dari *website* tersebut tentu diperlukan sebuah media yang dapat mengeksplorasi isi dari informasi yang dimuat pada *website*. Sebagai contoh, media yang diperlukan

diantaranya adalah, komputer, smartphone, perangkat lunak berbasis *mobile* dan yang lainnya. Oleh karenanya media-media tersebut saat ini begitu sangat dibutuhkan untuk menggali informasi serta menunjang kinerja manusia. [1]

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Raden Mattaher Provinsi Jambi adalah milik pemerintah Provinsi yang secara pasti wajib menjalankan fungsi sosialnya terutama pelayanan bagi keluarga kurang mampu / miskin. Sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang tinggi terhadap kesehatan dan pendidikan, sejak juli 2005 Universitas Jambi (UNJA) telah membuka / memulai pendidikan dokter sebagai salah satu upaya meningkatkan ketersediaan tenaga medis Provinsi Jambi dan sekitarnya, untuk itu RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi harus dipersiapkan sebagai rumah sakit pendidikan untuk menunjang proses pendidikan calon dokter di Universitas Jambi.

Pada RSUD Raden Mattaher, *website* ini digunakan untuk mendukung perkembangan, kemajuan serta mejadi sebuah media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas khusus nya masyarakat Kota Jambi secara cepat, tepat, efektif dan efisien. *Website* RSUD Raden Mattaher Kota Jambi tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan terhadap pelanggan. Namun, kenyataannya *website* ini terdapat beberapa kendala pada *website* tersebut seperti sulit diakses dan rentan tidak terbuka halaman pada *website* tersebut.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada *website* RSUD Raden Mattaher Kota Jambi dengan alasan agar pihak RSUD sebagai pengelola *website* dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan

websitenya. Dengan alasan tersebut maka penulis bermaksud meneliti kepuasan pengguna *website* RSUD Raden Mattaher Kota Jambi dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 yang terdiri dari 3 aspek, yaitu kegunaan (*usability*), Kualitas Informasi (*Information quality*), Kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dan Kepuasan Pengguna.

Dari uraian – uraian diatas serta pentingnya informasi website yang efektif dan efisien bagi pengguna, penulis mengangkat sebuah judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS WEBSITE RSUD RADEN MATTATHER KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis pengaruh kualitas *website* terhadap tingkat kepuasan pengguna *Website* RSUD Raden Mattaher Kota Jambi.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada *Website* RSUD Raden Mattaher Kota Jambi.
2. Menganalisis tentang Pengaruh Kualitas *Website* RSUD Raden Mattaher Kota Jambi.
3. Menganalisis tentang Tingkat Kepuasan pengguna RSUD Raden Mattaher Kota Jambi.
4. Menganalisis tentang kualitas website dan kepuasan pengguna terhadap *Website* RSUD Raden Mattaher Kota Jambi.
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Webqual* 4.0.
6. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
7. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di lingkungan Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka dirumuskan bahwa tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kualitas *website RSUD Raden Mattaher Kota Jambi* terhadap kepuasan pengguna.
2. Secara tidak langsung membantu mengenalkan *Website RSUD Raden Mattaher Kota Jambi* kepada masyarakat.
3. Mengetahui pengaruh Kualitas *Website RSUD Raden Mattaher Kota Jambi* terhadap Kepuasan pengguna.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu admin RSUD dalam mengetahui tingkat kualitas terhadap kepuasan dari *website* tersebut.
2. Bagi peneliti di harapkan mampu menganalisis *website* RSUD, mampu memberikan rekomendasi perbaikan *website* RSUD dan Menambah wawasan tentang *website* tersebut yang baik.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan ini terdiri dari 6 bab dan setiap bab memiliki sub-bab tersendiri. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulis penelitian ini, dapat dilihat dari sistematika penulisan yang meliputi:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam *website* drakor.id dengan menggunakan metode yang telah di tentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna maupun pihak *website* RSUD Raden Mattaher Kota Jambi