

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara memperoleh, mengelola dan memanfaatkan informasi [1]. Dengan perkembangan digital, cara komunikasi dan aktivitas masyarakat telah berubah dari yang konvensional menuju serba daring (*online*). Peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap platform digital yang efektif semakin tinggi [2].

Website merupakan salah satu media digital yang berperan penting, tidak hanya sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi, interaksi, serta pendukung aktivitas di berbagai bidang seperti pendidikan, bisnis, pemerintahan, dan hiburan [3]. Seiring dengan kemajuan teknologi, pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pengembangan website telah menjadi salah satu inovasi yang paling berpengaruh. *Artificial intelligence* (AI) adalah teknologi digital baru yang istimewa untuk situs web yang digunakan secara luas untuk memberikan keunggulan kompetitif, AI juga dapat melakukan fungsi yang mirip seperti manusia seperti persepsi, pengetahuan dan kreativitas [4]. *Artificial Intelligence* (AI) mampu memperluas fungsi serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Teknologi ini dapat mengotomatisasi proses pencarian, menganalisis data dalam jumlah besar, serta memberikan rekomendasi

yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan adanya integrasi AI, website dapat menjadi lebih cerdas, adaptif, dan efisien dalam memberikan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan akurat [5].

Salah satu inovasi berbasis AI yang sedang berkembang adalah Perplexity AI, sebuah platform yang dapat menyaring informasi dengan efisien dan memberikan jawaban yang relevan tanpa perlu pengguna mencari berbagai data secara manual. Kemampuannya untuk memberikan respons lengkap dengan kutipan dan sumber yang jelas, yang meningkatkan kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan. Inovasi ini muncul sebagai solusi cerdas bagi pengguna yang memerlukan jawaban cepat, tepat, dan efisien dalam era digital yang penuh dengan informasi [6].

Meskipun demikian, layanan Perplexity AI masih menghadapi beberapa kendala dalam penggunaannya. Keluhan pengguna dapat ditemukan pada berbagai platform ulasan, forum diskusi daring, serta beberapa platform media sosial, seperti Trustpilot dan Reddit. Beberapa pengguna menyampaikan bahwa jawaban yang dihasilkan sistem terkadang kurang relevan dengan pertanyaan, informasi yang disajikan belum sepenuhnya akurat, serta masih terdapat keterbatasan dalam memahami konteks pertanyaan yang kompleks. Pengguna juga menyoroti performa layanan yang bergantung pada koneksi internet yang stabil sehingga dapat mempengaruhi kecepatan dalam memperoleh hasil pencarian. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek kualitas layanan yang perlu diperhatikan guna meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna pada website Perplexity AI.

Dalam menilai kualitas sebuah website dari sudut pandang pengguna, salah satu metode yang banyak digunakan adalah WebQual 4.0. Metode ini dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen dan telah diakui secara luas sebagai salah satu instrumen yang efektif untuk menilai tingkat kualitas website dari perspektif pengguna. Metode ini mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* [7]. Ketiga dimensi ini digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kuesioner untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada website Perplexity AI.

Berdasarkan pada permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada website Perplexity AI dan mengangkatnya menjadi sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Website Perplexity.AI Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 Di Kota Jambi”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap website Perplexity AI di Kota Jambi berdasarkan metode WebQual 4.0?
2. Bagaimana kualitas layanan website Perplexity AI berdasarkan tiga dimensi utama dalam metode WebQual 4.0, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*?
3. Dimensi WebQual 4.0 manakah yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna website Perplexity AI?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mengidentifikasi permasalahan secara lebih terarah dan menghindari perluasan ruang lingkup pembahasan, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Website yang akan dianalisis adalah website Perplexity AI (<https://www.perplexity.ai/>).
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan website Perplexity AI yang ada di wilayah Kota Jambi.
3. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.
4. Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS.
5. Penelitian ini hanya menilai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria tersebut di atas.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki tujuan yang selaras dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website Perplexity AI di Kota Jambi dengan menggunakan metode WebQual 4.0.

2. Untuk menganalisis layanan yang disediakan oleh website Perplexity AI berdasarkan tiga dimensi utama dalam metode WebQual 4.0, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.
3. Untuk mengidentifikasi dimensi WebQual 4.0 yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna website Perplexity AI.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap website Perplexity AI.
2. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan layanan website Perplexity AI, khususnya dalam meningkatkan desain antarmuka, kualitas informasi, serta sistem interaksi yang lebih ramah pengguna (*user friendly*) dan terpercaya.
3. Mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai pengaruh masing-masing dimensi kualitas website, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* terhadap tingkat kepuasan pengguna secara spesifik.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memperjelas tahapan dalam pembuatan laporan tugas akhir ini adapun sistematika penulisan yang terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian awal yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai arah dan fokus penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori-teori yang relevan dan mendasari penelitian, termasuk konsep dasar kepuasan pengguna, metode WebQual 4.0, serta tinjauan penelitian terdahulu yang mendukung analisis pada penelitian ini. Landasan teori ini menjadi dasar dalam penyusunan kerangka berpikir dan analisis data.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara sistematis mengenai tahapan pelaksanaan penelitian, bahan dan alat yang digunakan, serta metode yang diterapkan dalam proses penelitian. Sehingga di bab ini akan menunjang dan mendukung pada tahap analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

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

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tahap untuk menjelaskan atau mendeskripsikan tentang gambaran umum objek penelitian, menganalisis kepuasan penggunaan terhadap website Perplexity AI, menjelaskan metode WebQual 4.0 dengan 3 dimensi yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi rangkuman berupa kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya. Selain itu, disampaikan pula saran sebagai bentuk rekomendasi yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap website Perplexity AI agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.