

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi yang pesat sesuai dengan kebutuhan hampir disetiap aspek sangat penting bagi kehidupan kita. Saat ini sudah menjadi kebutuhan bahwa teknologi informasi dapat member kemudahan dalam mencari informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian manusia dan penggunaan data yang lebih efisien, penggunaan teknologi informasi yang optimal dalam sebuah perusahaan akan menunjang efisiensi dan efektifitas kerja dalam mengolah data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali ditemui dan digunakan adalah website. Pada dunia bisnis website seringkali digunakan untuk media promosi suatu produk ataupun jasa. Selain itu, dibalik alasan suatu perusahaan menggunakan website adalah informasi yang ada pada website mudah diakses, cepat, handal dan murah. Website menjadi sebuah media informasi yang efisien karena dengan biaya murah informasi yang disajikan bisa diakses oleh semua kalangan dimuka bumi yang pastinya terhubung dengan koneksi internet.

Metode *WebQual* merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Menurut Sanjaya (2012: 3), ada tiga

area atau dimensi dari website yang diinginkan oleh pengguna yaitu dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan (*usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Service Interaction Quality*). Webqual merupakan salah satu metode yang sesuai untuk mengevaluasi kualitas suatu website karena kriteria penilaian yang diberikan meliputi keseluruhan website.

Global Surya Insani (GSI) didirikan pada akhir bulan Mei 2013 oleh Tim Management dan Top Leader Nasional yang sukses dan berpengalaman dibidang Network Marketing lebih dari 10 tahun. Global Surya Insani (GSI) adalah divisi Network Marketing dari perusahaan swasta nasional Djahidin (DHD) Tur dan Travel, yang berkembang pesat dan bergerak di bidang jasa program perjalanan Ziarah Rohani dan Tour wisata.

Berdasarkan situs similiarweb.com mencatat Jumlah pengunjung yang mengakses website sebanyak 162,206 orang untuk bulan Agustus – Oktober 2017 namun jumlah pengunjung ini turun dibanding bulan lalu sebanyak 48.012 orang (29.6%). Selain itu berdasarkan hasil wawancara singkat yang penulis lakukan kepada member maupun calon jama'ah Global Surya Insani bahwa mereka seringkali merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada pada website tersebut.

Berdasarkan pada permasalahan diatas penulis tertarik mengangkat penelitian tentang **“Analisis Kualitas Layanan Website Global Surya Insani Dengan Metode Webqual 4.0”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan salah satu tahap diantara sejumlah tahap penelitian yang berperan penting dalam kegiatan penelitian. Maka, berdasarkan dari latar belakang masalah maka di dapat rumusan masalah yaitu :

1. Adakah pengaruh variabel Usability Quality terhadap variabel Kepuasan Pengguna (secara parsial)?
2. Adakah pengaruh variabel Information Quality terhadap variabel Kepuasan Pengguna (secara parsial)?
3. Adakah pengaruh variabel Interaction Quality terhadap variabel Kepuasan Pengguna (secara parsial)?
4. Adakah pengaruh variabel Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality terhadap variabel Kepuasan Pengguna (secara simultan)?
5. Diantara ketiga variabel (Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality), variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari topik permasalahan yang ada yaitu tentang analisis kualitas layanan website, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Website yang akan dianalisis adalah website Global Surya Insani (GSI) Nusantara
2. Metode yang digunakan untuk analisis website adalah metode webqual 4.0.
3. Responden diambil dari member/anggota dan jama'ah Global Surya Insani yang berada di Kota Jambi

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui adakah pengaruh variabel usability quality terhadap variabel kepuasan pengguna (secara parsial)
2. Mengetahui adakah pengaruh variabel information quality terhadap variabel kepuasan pengguna (secara parsial)
3. Mengetahui adakah pengaruh variabel interaction quality terhadap variabel kepuasan pengguna (secara parsial)

4. Mengetahui adakah pengaruh variabel usability quality, information quality, interaction quality terhadap variabel kepuasan pengguna (secara simultan)
5. Mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi variabel kepuasan pengguna

1.4.2 Manfaat penelitian

Dari tujuan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola website tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan website resmi Global Surya Insani (GSI) untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepuasan pengguna website.

1.5. SistematikaPenulisan

Adapun sistematika penulisan laporan ini akan diuraikan menjadi enam bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar gambaran terhadap masalah yang sedang dibahas seperti Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan dalam

penyusunan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan di khususkan pembahasn teori- teori dasar yang mendukung penelitian di kutip dari buku, jurnal, dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dimana mencangkup teori yang mereka ungkapkan dan dari teori inilah penulis dapat menngambil kesimpulan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode- metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan website Global Surya Insani (GSI)

BAB IV ANALISIS

Berisianalisis kualitas layanan website dengan menggunakan metode webqual pada beberapa dimensi yaitu usability, information quality dan service interaction.

BAB V HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk website Global Surya Insani (GSI) sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak

yang mengelola website.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang di peroleh dari tahap – tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan website yang akan datang

