BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya di kalangan pengguna internet di Indonesia, menunjukkan peningkatan yang signifikan pada era revolusi industri 4.0 saat ini. Kemajuan tersebut menjadikan media internet utama yang memudahkan masyarakat global mengakses informasi secara cepat. Website menjadi salah satu platform utama yang dimanfaatkan oleh pengguna untuk memperoleh informasi, melaksanakan transaksi, serta melakukan interaksi dengan penyedia layanan [1]. Kualitas layanan website menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna dan memengaruhi loyalitas mereka.

Kualitas layanan merupakan ukuran yang menggambarkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan dapat terealisasi sesuai dengan harapan pelanggan [2]. Dalam konteks website, kualitas layanan diartikan sebagai kemampuan sebuah situs web dalam memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna, terutama terkait kemudahan akses, kecepatan, keandalan, keamanan, serta kepuasan pengalaman selama berinteraksi dengan layanan yang disediakan. Seiring dengan perkembangan teknologi, masyarakat saat ini cenderung mencari informasi secara cepat dan akurat melalui pemanfaatan website yang didukung oleh teknologi *Artificial Intelligence* (AI).

Artificial Intelligence (AI) merupakan teknologi yang berfungsi sebagai asisten yang bergerak layaknya robot, namun hadir dalam bentuk tampilan virtual

di dalam suatu sistem komputer [3]. Pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) di bidang teknologi informasi dan komunikasi memberikan berbagai kemudahan bagi manusia dalam hal-hal yang bermanfaat. Berbagai model AI telah dikembangkan, seperti ChatGPT, Gemini AI, Google Bard, dan Perplexity, yang masing-masing memiliki keunggulan tersendiri. Salah satu AI yang dominan dalam membantu pengembang aplikasi adalah BlackBox.AI, yang mampu melakukan otomatisasi pembuatan kode secara cepat dalam lingkungan perusahaan.

Blackbox.AI merupakan sistem kecerdasan buatan yang kompleks sehingga proses pengambilan keputusannya sulit untuk dijelaskan atau dipahami secara langsung oleh manusia. Model Blackbox.AI biasanya menggunakan jaringan saraf dalam (deep neural networks) dan teknik pembelajaran mendalam (deep learning) dengan sejumlah lapisan pemrosesan yang menyebabkan jejak keputusan menjadi tidak transparan. Salah satu fitur yang tersedia pada website BlackBox.AI adalah fitur chat yang memungkinkan pengguna berinteraksi secara langsung dengan sistem berbasis kecerdasan buatan. Melalui fitur tersebut, pengguna dapat mengajukan pertanyaan, memperoleh penjelasan terkait permasalahan pemrograman, serta mendapatkan bantuan dalam penulisan kode secara otomatis. Oleh karena itu, kualitas layanan pada fitur chat menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan website BlackBox.AI.

Namun, dalam penggunaannya kualitas layanan pada fitur chat belum tentu selalu memenuhi harapan pengguna. Beberapa kendala yang masih dapat terjadi antara lain respon sistem yang kurang sesuai, informasi yang belum sepenuhnya

akurat, serta perbedaan tingkat kemudahan penggunaan bagi setiap pengguna. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan serta tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan website BlackBox.AI.

Webqual 4.0 merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah website. Metode ini dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen dengan landasan konsep Quality Function Deployment (QFD) yang berfokus pada "*Voice of Customer*". Webqual 4.0 dipilih dalam penelitian ini karena metode tersebut mengukur kualitas layanan fitur chat pada website berdasarkan persepsi kepuasan pengguna, sehingga dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan agar website mampu memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya [4]. Webqual 4.0 terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari website yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Service Interaction Quality*) [5]. Ketiga dimensi ini digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kuesioner untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website BlackBox.AI.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penyusun bermaksud pada saat membuat temuan itu dengan judul "**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN FITUR CHAT PADA WEBSITE BLACKBOX.AI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DI KOTA JAMBI".**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana menganalisis pengaruh kualitas layanan fitur chat pada website BlackBox.AI terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0 di Kota Jambi?

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. Penelitian ini memerlukan responden, dimana responden pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi yang menggunakan fitur chat pada website BlackBox.AI.
2. 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*.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan bantuan google form.
4. Software analisis pengolahan data yang digunakan adalah IBM SPSS Statistics 27.
5. Penelitian ini membahas pengaruh kualitas layanan fitur chat pada website Blackbox.AI terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

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

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan fitur chat pada website Blackbox.AI terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi menggunakan metode Webqual 4.0.
2. Mengukur tingkat kualitas layanan fitur chat pada website Blackbox.AI berdasarkan tiga dimensi utama Webqual 4.0, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.
3. Mengidentifikasi dimensi WebQual 4.0 yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna, khususnya masyarakat Kota Jambi dalam penggunaan website BlackBox.AI.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan fitur chat pada website Blackbox.AI agar bisa meningkatkan tingkat kepuasan pengguna di Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

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

1. Memberikan bahan evaluasi bagi pengembang website Blackbox.AI untuk meningkatkan kualitas layanan fitur chat yang tersedia pada website tersebut.

2. Memberikan gambaran kepada pengguna tentang kualitas layanan fitur chat pada website Blackbox.AI sehingga dapat membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan dengan optimal.
3. Mendapatkan pemahaman mengenai pengaruh masing-masing dimensi kualitas website, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* terhadap tingkat kepuasan pengguna secara spesifik.
4. Menambah wawasan akademis dan referensi penelitian terkait hubungan kualitas layanan website dengan kepuasan pengguna, khususnya di bidang teknologi AI dan layanan digital.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memperjelas tahapan dalam pembuatan laporan penelitian 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 untuk mendukung penelitian yang digunakan sebagai dasar untuk pembahasan dan konsep dasar

yang berhubungan dengan penelitian yang dikutip dari beberapa sumber.

BAB III : METODOLOGI 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

Pada bab ini berisi tentang hasil analisis kualitas layanan aplikasi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator - indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Pada 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 BlackBox.AI agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.