

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website adalah salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka. Peran strategis SI adalah membantu pihak manajemen dalam menyediakan informasi yang dapat mendukung dalam pemberian informasi ke masyarakat. Pemerintah khususnya pengelola *website* perlu memikirkan bagaimana caranya agar SI yang telah dimiliki dan akan dikembangkan bisa mencapai kesuksesan. Menurut Rockart (1988), sistem informasi mempunyai peran penting, karena dapat menjadi senjata strategis bagi suatu badan pemerintahan dalam memberikan informasi yang lebih *update*.

Website basarnas Palembang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi baik untuk mendukung kinerja pegawai, maupun memberikan layanan kepada masyarakat yang memerlukan informasi basarnas Palembang. Sehingga menghasilkan informasi yang berguna untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang basarnas Palembang. *Website* basarnas sudah cukup lama diterapkan. Hingga saat ini *website* masih terus dikembangkan dan digunakan di Basarnas Palembang. *Website* basarnas beralamatkan di <http://palembang.basarnas.go.id/>.

Untuk mengetahui tingkat *website* basarnas perlu dilakukan analisis. Analisis merupakan acuan atau pun tolak ukur yang digunakan terkait dengan metode-metode analisis sistem informasi itu sendiri, dengan dilihat pada hasil kinerja suatu sistem baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Dengan analisis terhadap suatu *website* yang sudah berjalan, diharapkan agar instansi yang di analisis lebih mengerti dan memahami hambatan-hambatan maupun keuntungan dari penggunaan *website* yang selama ini berjalan di instansinya. Dalam memberikan analisis terhadap suatu *website*, dapat dilakukan dengan beberapa model analisis. Pada penelitian ini, akan digunakan model analisis *webqual* 4.0 adapun metode yang digunakan pada pengukuran *webqual* ini adalah observasi pengguna yang mengakses *website* secara langsung. *Website* yang berkualitas akan nyaman digunakan oleh penggunanya. Demi menjaga konsistensi dan kualitas *website* maka perlu adanya perhatian khusus kepada *website* tersebut agar aspek penilaian *website* menjadi lebih baik. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan berbasis *website* harus dilakukan secara berkelanjutan agar dapat menjaga keyakinan pengguna untuk tetap menggunakan layanan *website* basarnas. Perlu diadakan suatu penelitian untuk mengukur dan menganalisis kualitas *website* yang ada saat ini dengan dilihat dari persepsi pengguna untuk mengetahui sejauh mana *website* dapat diterima oleh penggunanya.

Pada penelitian sebelumnya Suci Rhamadini dan Arifin, (2015) telah melakukan analisis terhadap kualitas layanan website Universitas Hasanuddin dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna *website*, dalam hal ini mahasiswa UNHAS. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian sebelumnya ini ialah 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 Universitas Hasanuddin Suci Rhamadini Arifin, (2015). Dan pada penelitian lainnya juga dilakukan menggunakan *webqual*

4.0 yang dapat dikategorikan kedalam empat variabel dalam mengukur kualitas layanan *website*, yaitu variabel Kegunaan (*Usability*), Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*), dan variabel *overall* disini lebih diartikan sebagai *overall* terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) dan berperan sebagai variabel dependen. Sehingga keempat variabel ini nantinya dapat dijadikan acuan untuk mengetahui kualitas dari penerapan website LP2M UIN Raden Fatah Palembang dengan menguji variabel-variabel yang manakah mempunyai hubungan pada kepuasan pengguna/*overall* Rahmawati, (2019). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis *website* adalah metode *WebQual* 4.0. Metode *WebQual* 4.0 mengukur kualitas sistem yang ditinjau dari 4 aspek yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *User Satisfaction*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian terhadap *website* basarnas Palembang dengan judul "**Analisis kualitas layanan *website* BASARNAS Palembang Menggunakan Metode *Webqual* 4.0**"

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas *website* basarnas menurut pendapat pengguna ditinjau dari *usability*, *information quality* *service interaction quality*, dan *User Satisfaction*
2. Mengetahui pengaruh *website* basarnas terhadap kepuasan pengguna secara parsial.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian.

1. Meninjau *website* basarnas dengan menggunakan *variable webqual 4.0 usability, information quality, service interaction quality, dan User Satisfaction*.
2. Mencari indikator kualitas *website* basarnas yang belum sesuai keinginan pengguna seperti *usability, information quality, service interaction quality, dan User Satisfaction*.
3. Kepuasan pengguna terhadap *website* basarnas.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas *website* basarnas ditinjau dari *usability, information quality dan service interaction quality, User Satisfaction* ?
2. Apakah ada indikator kualitas *website* basarnas yang memerlukan perbaikan ?
3. Bagaimana pengaruh *website* basarnas terhadap kepuasan pengguna ?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Selain menjadi masukan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi perhatian bagi pengelola *website* basarnas atau pengambil keputusan untuk memperhatikan kualitas *website* basarnas sebagai acuan penilaian *website* basarnas yang berkualitas.
2. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam membangun sistem yang baik.
3. Dapat menambah wawasan pengetahuan dan dapat menerapkan teori-teori yang telah peroleh selama masa perkuliahan.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di :

Nama perusahaan : Badan SAR Nasional Palembang

Alamat : Jl. Gubernur H. Asnawi Mangku Alam Palembang,
Sumatera Selatan, Indonesia

1.6.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.

a. Metode Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

b. Metode Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2012) penelitian kuantitatif yaitu, penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan

mengenai respon pengguna website basrnas palembang terhadap peran *website* ini dalam memberikan informasi.

1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode pengumpulan data observasi dan kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini. Kuesioner dan observasi digunakan untuk mengetahui dan menganalisis *website* basarnas dengan menggunakan metode *webqual 4.0* yang akan diukur berdasarkan *Usability, Information quality, Service Interaction quality*, dan *User Satisfaction*.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan skripsi ini dikelompokkan ke dalam lima bab yang urutannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai tentang uraian latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang bersifat umum atau mendasar yang berkaitan dengan topik dalam penulisan skripsi yang digunakan sebagai acuan atau referensi dalam memahami informasi yang ada berkaitan dengan penulisan atau tinjauan umum tentang teori-teori yang mendukung dalam penelitian penulis mengenai Analisis kualitas layanan website BASARNAS Palembang Menggunakan Metode *Webqual 4.0*.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi penjelasan tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam mengumpulkan data yang akan dianalisa dalam penelitian terdiri dari tahapan penelitian, definisi operasional, dan pengukuran variabel penelitian, perancangan kuesioner, jenis data, metode, instrumen pengumpulan data, populasi penelitian, sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, dan penyebaran kuesioner.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan hasil dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dijabarkan dalam gambaran umum *website*, gambaran umum responden, hasil data kualitas kegunaan, hasil data kualitas informasi, hasil data kualitas interaksi layanan, hasil data kepuasan pengguna, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi, pengaruh kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna, pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, pengaruh kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan mengenai kesimpulan dan saran yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan