

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Dengan teknologi informasi yang semakin canggih sekarang ini semakin mudah pula untuk mencari dan menyebarkan berbagai jenis informasi, tentunya hal tersebut membuat pekerjaan manusia semakin mudah. Dalam hal ini penyebaran dan berbagai jenis informasi dapat dengan mudah kita dapatkan dari internet dengan hanya mengaksesnya dari sebuah Laptop ataupun *smartphone* yang didalamnya terdapat sebuah browser dengan penyedia layanan *search engine* seperti *Google, Yahoo, Bing, Ask, Aol, About* dan lain-lain. Dengan demikian informasi mengalir bebas diinternet dengan kemudahan mengaksesnya, melihat hal ini banyak orang yang memanfaatkannya sebagai media dalam membantu pekerjaan perkantoran maupun sebagai media dalam berbisnis.

Dengan perkembangan pesat teknologi ini banyak perusahaan-perusahaan besar ataupun kecil memanfaatkan internet sebagai media dalam berbisnis. Di internet terdapat sesuatu yang biasa kita kenal dengan sebutan "*website*", *Website* adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung Informasi (Yuhefizar, 2011 :1) dikutip oleh (Panjaitan2013) . Salah satu fungsi *website* adalah sebagai media promosi dan media komunikasi yang luas tanpa ada batas waktu dan wilayah. Melalui *website* suatu perusahaan dapat mempublikasikan atau menawarkan produk-produknya sekaligus untuk melayani customer . Dalam hal ini *website* telah banyak digunakan oleh perusahaan bisnis, salah satunya ialah pada Hotel Bina Darma Palembang yang juga telah menjadikan *website* sebagai media dalam berbisnis. Hotel Bina Darma Palembang baru berdiri kurang lebih 1 tahun, Bina darma hotel ini berlokasi di Jl.Jend.Ahmad Yani, . Ketatnya persaingan bisnis perhotelan membuat pelanggan atau tamu hotel

yang datang menjadi sangat berharga. Dengan ketatnya persaingan ini pihak manajemen harus pandai dalam mengatur strategi bisnis sehingga mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Hal utama yang tidak dapat diabaikan ialah kemampuan web yang baik, pada Hotel Bina Darma Palembang *website* telah digunakan sebagai media bisnis dan marketing. Dengan hal tersebut keberadaan situs web yang baik menjadi hal yang penting bagi perusahaan itu sendiri sehingga mampu memberikan kepuasan bagi pengguna akhir. Tentu dengan tampilan *website* menarik, mudah digunakan maka akan memberikan kesan baik bagi para pengguna. Namun, sejauh ini pihak manajemen hotel itu sendiri belum mengetahui seberapa baik *website* Hotel Bina Darma Palembang tersebut dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna, karena pada hotel bina Darma Palembang terdapat 4 cara reservasi, yaitu dengan cara melalui Telepon, datang langsung ke Hotel, *Travel Agent*, dan Via *Website*. Atas latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap *webiste* Hotel Bina Darma Palembang dengan mengangkat judul “Analisis *Website* Hotel Bina Darma Terhadap Pengguna Akhir” dengan metode penelitian menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai akhir komputer Doll dan Torkzadeh (1988) dikutip oleh (fitriansyah2018). *End User computing satisfaction* merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem informasi sehubungan dengan pengalaman pengguna sistem informasi tersebut (Chin & Lee, 200) dikutip oleh(suzanto2015)[Error! Reference source not found.]. Dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* metode menggunakan lima komponen *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeless* (ketepatan waktu) berpengaruh terhadap penerimaan yang telah menjadi skala standar *EUCS*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka berikut rumusan masalah pada penelitian ini yang muncul sebagai acuan untuk analisis adalah sebagai berikut :

- Analisis akan difokuskan pada faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan dan ketepatan pada *website* hotel Bina Darma Palembang.

## 1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas dan lebih terarah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yaitu pada hubungan tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* hotel bina darma palembang diukur melalui metode *EUCS* dengan lima komponennya yaitu aktor isi, Akurasi, bentuk, kemudahan dan ketepatan .

## 1.4. Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

- a. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap *Content* (isi) yang ada pada *website* Hotel Bina Darma Palembang
- b. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap *Accuracy* (akurasi) *webiste* Hotel Bina Darma Palembang
- c. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap *Format* (bentuk) *website* Hotel Bina Darma Palembang
- d. Untuk Mengetahui kepuasan pengguna terhadap *Ease Of Use* (kemudahan pengguna) *website* Hotel Bina Darma Palembang
- e. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap *Timeliness* (ketepatan waktu) *website* Hotel Bina Darma Palembang

### 1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

- a. Mengetahui kepuasan pengguna *webiste* Hotel Bina Darma Palembang berdasarkan *metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*
- b. Mengetahui kekurangan dan kelebihan pada *website* Hotel Bina Darma Palembang, sehingga dapat dijadikan sebagai masukan pada *website* Hotel Bina Darma Palembang

## 1.5 Metode Penelitian

### 1.5.1 waktu dan tempat

Adapun waktu dan tempat penelitian akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Waktu penelitian  
Penelitian ini dilakukan dari bulan november 2018 s/d bulan Mei 2019
- b. Tempat penelitian  
Penelitian ini dilakukan pada Bina Darma Hotel Palembang yang beralamatkan di Jl.Jend.Ahmad Yani No. 24 Kel. 9-10 Ulu Kec.Seb.Ulu I Plaju Palembang.

### 1.5.2 Alat dan Bahan

Dalam melakukan Analisis Kualitas Sistem Informasi Pada Bidar Hotel Terhadap Pengguna Akhir, alat dan bahan yang digunakan meliputi Perangkat Keras (*Hardware*), Perangkat Lunak (*Software*), dan meliputi bahan – bahan pelengkap lainnya

Berikut perangkat dan alat bahan yang digunakan :

1. Perangkat Keras (*Software*)
  - a. ***Toshiba Satellite C55D***
  - b. RAM 4 GB
  - c. ***AMD QuadCore A8 6410–2.0Ghz Turbo 2.4Ghz.***
  - d. Flashdisk 16 GB

## 2. Perangkat Lunak (*Hardware*)

- a. Windows 7 Sebagai *Operation System*
- b. Ms.Word 2007 untuk penulisan laporan Tugas Akhir
- c. Ms. Exel 2007 untuk menginput data penelitian dan juga sebagai program pengolahan data penelitian.

### 1.6. Sistematika Penulisan

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### **BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini yang berisikan tentang uraian variabel-variabel dan indikator dengan metode serta tahapan penelitian secara rinci digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.