

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Pemanfaatan teknologi informasi dirasakan makin besar karena hampir semua kegiatan bisnis dalam organisasi dapat dilakukan melalui perantara teknologi informasi, salah satunya melalui internet. Internet telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia di era digital ini. Dengan internet, segala informasi yang diinginkan dapat dengan mudah dan cepat didapatkan. Salah satu pemanfaatan internet adalah dengan adanya *website*. *Website* merupakan keseluruhan halaman- halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi, sebuah *website* biasanya di bangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman web dengan halaman web yang lainnya disebut dengan hyperlink, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext* (Husaini, dkk, 2017). Sebuah informasi yang terdapat dalam suatu *website* dapat mempengaruhi informasi apa yang didapat oleh pengguna *website*. Pemberian informasi yang baik inilah yang menjadi salah satu cara agar penggunanya dapat memanfaatkan sistem informasi dengan baik dan dapat memanfaatkan sistem informasi tersebut secara optimal.

Penerapan kualitas *website* juga sangat membantu sebuah instansi ataupun organisasi dalam melakukan perkembangan. Beberapa hal penting yang dijadikan faktor-faktor penentu agar sebuah *website* yang berjalan dapat berfungsi dengan baik dan benar adalah penggunaan *website*, layanan yang diberikan dan terutama informasi yang disajikan. Tanpa memiliki *website* yang memadai, sulit bagi

sebuah instansi atau organisasi untuk meningkatkan kualitas *website*. Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *website* diantaranya adalah *Website Quality 4.0 (WebQual)* dan *importance-performance analysis (IPA)*.

*Webqual* adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas website berdasar pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu website (Barnes and Vidgen, 2003). *Webqual 4.0* disusun berdasarkan empat dimensi yang mewakili kualitas suatu *website* yaitu *usability quality* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) dan *overall* (keseluruhan). Penggunaan metode *Webqual 4.0* dalam penelitian ini yaitu karena metode ini sangat cocok untuk mengukur kualitas *website*. Penilaian kualitas *website* dengan metode *WebQual 4.0* pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif penilaian yaitu, penilaian tingkat kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*). Hasil dari metode *Webqual 4.0* berupa *Webqual Index (WQI)* yang merupakan sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) adalah teknik yang sederhana dan digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk atau pelayanan yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan atau kandidat untuk kondisi penghematan biaya yang dimungkinkan tanpa kerugian yang signifikan terhadap kualitas secara keseluruhan dan terdokumentasi dengan baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan

manajerial pelayanan dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan keduanya dan alokasi sumber daya yang efisien di dalam format yang sesuai dengan mudah (Magal dan Levenburg, 2005). IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kepuasan (*Perfomance*) dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Hasil Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) digambarkan kedalam Kuadran IPA, yang dapat menggambarkan letak setiap atribut kualitas *website* yang terdapat pada masing-masing kuadran yang ada didalam Kuadran IPA sehingga membantu pihak pengelola agar dapat lebih mudah dalam memahami bagian mana dalam *website* yang masih memiliki kekurangan dan kelebihan dalam kualitas *website*.

Sriwijaya Post adalah sebuah surat kabar harian yang terbit di Sumatera Selatan. Surat kabar ini termasuk dalam grup Kompas Gramedia. Kantor pusatnya terletak di kota Palembang. Koran ini pertama kali terbit tahun 1974. Sriwijaya Post telah menggunakan sebuah sistem informasi berbasis *website* yang beralamatkan [www.palembang.tribunnews.com](http://www.palembang.tribunnews.com). *Website* Sriwijaya Post merupakan sebuah sistem informasi yang berisikan berita – berita terkini yang ada di Sumatera Selatan, dimana pengguna dari *website* Sriwijaya Post adalah masyarakat yang menggunakan *website* Sriwijaya Post. Sejak *website* Sriwijaya Post berdiri belum pernah ada yang melakukan penelitian tentang analisis kualitas *website* dari *website* Sriwijaya Post, oleh karena itu hal ini membuat pihak Sriwijaya Post tidak mengetahui apakah *website* yang mereka kelola telah memiliki kualitas yang baik bagi penggunanya. Permasalahan yang muncul saat

ini yaitu apakah penyajian informasi yang disampaikan telah memenuhi harapan pengguna dan memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini dilakukan dengan mengukur tingkat kualitas *website* Sriwijaya Post agar dapat menjadi *feedback* atau umpan balik bagi perusahaan untuk kemajuan *website* dan pengembangan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memudahkan penggunaannya. Dari situasi tersebut maka akan dilakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas *Website* Palembang.tribunnews.com Menggunakan *Webqual* dan *Importance Perfomance Analysis (IPA)*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas *website* Palembang.tribunnews.com di kota Palembang menggunakan *Webqual 4.0*?
2. Atribut *Webqual 4.0* apa saja yang perlu ditingkatkan dan di pertahankan dari kualitas *website* Palembang.tribunnews.com di kota Palembang menggunakan *Importance Perfomance Analysis (IPA)*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Webqual 4.0* terdiri dari variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*).

2. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Palembang yang pernah mengunjungi *website* Palembang.tribunnews.com.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden.
4. Penilaian yang dilakukan oleh responden pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif penilaian yaitu penilaian kualitas website berdasarkan kualitas yang diinginkan (*ideal - importance*) dan kualitas yang dirasakan (*aktual - performance*).

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kualitas *website* Palembang.tribunnews.com di kota Palembang menggunakan *Webqual 4.0*.
2. Untuk mengetahui atribut *Webqual 4.0* apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan bukti empiris tentang kualitas *website* Palembang.tribunnews.com.
2. Menjadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak perusahaan terkait kualitas *website* Palembang.tribunnews.com.
3. Membantu perusahaan dalam memahami harapan yang diinginkan pengguna *website*.