

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan suatu negara dapat dipengaruhi secara signifikan oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sedang berjalan saat ini. Perkembangan informasi dan komunikasi saat ini juga mampu menyampaikan informasi secara menyeluruh yang diperoleh melalui situs web. *Website* adalah media informasi dan komunikasi online yang dalam menyalurkan informasinya memakai *internet* [1]. Saat ini, perkembangan *website* telah mencapai tingkat yang signifikan, terutama dalam konteks teknologi dunia, *Website* juga dapat memberikan manfaat yang berguna untuk berkolaborasi sehingga memungkinkan penyebaran proses dokumentasi dan informasi menjadi lebih efisien.

PT Bali Towerindo Sentra Tbk adalah perusahaan yang mengkhususkan diri dalam menyediakan infrastruktur menara telekomunikasi dan memainkan peran utama dalam penyediaan fasilitas menara yang memiliki transmisi terintegrasi melalui jaringan serat optik dan nirkabel [2]. PT Bali Towerindo Sentra Tbk juga memiliki sebuah *website* yang menjadi sumber informasi utama bagi pengguna. *Website* Balitower juga memiliki peranan yang penting karena menyediakan beragam informasi terkait perusahaan. *Website* Balitower adalah sebuah media informasi yang dibuat oleh PT. Bali Towerindo Tbk yang dimana tujuan dari *website* ini dibuat yaitu untuk menjadikan media informasi utama. Bila *website* Balitower tidak bisa dapat menjadi media utama dampaknya akan merugikan bagi pengguna dan perusahaan tersebut. Pengguna akan kehilangan akses untuk mendapatkan informasi terbaru terkait produk, layanan, dan berita terkini terkait dengan Balitower. Hal ini juga berdampak pada perusahaan karena mengurangi citra profesionalitas dan kredibilitas perusahaan di mata pengguna. Maka dari itu dilakukan observasi dan wawancara terhadap karyawan Balitower guna untuk mengumpulkan informasi terkait permasalahan yang ada pada *website* Balitower.

Berdasarkan hasil pengamatan pra penelitian dan interaksi langsung dengan staff Balitower *website* Balitower memiliki kekurangan yang dimana kekurangan tersebut terletak pada tampilan *website* yang terlihat sangat kuno, kaku, dan kurangnya *user experience friendly* hal ini menimbulkan ketidakpuasan karyawan Balitower terhadap *website* Balitower. Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan atau kepuasan yang dirasakan oleh individu atau pelanggan setelah menggunakan layanan atau pengalaman tertentu. Kepuasan pengguna juga menjadi sangat penting karena pengalaman positif terhadap suatu *website* dapat meningkatkan citra perusahaan menjadi semakin baik. Berdasarkan hasil observasi pra penelitian peneliti, pada saat mencari sebuah informasi terkait perusahaan sangat susah karna tata letak konten pada *website* Balitower sangat kuno sehingga untuk mencari informasi terkait perusahaan sangat sulit. Selanjutnya isu terkait *information quality* yang dimana dalam mengelola informasi *website* Balitower masih belum tepat waktu sehingga terjadi penurunan kualitas layanan *website* Balitower yang mengakibatkan penurunan kepuasan pengguna. Yang terakhir isu terkait *interaction quality*, isu yang muncul terkait *interaction quality* terhadap *website* Balitower adalah pengguna masih belum yakin terhadap keamanan data pada *website* Balitower yang menimbulkan efek penurunnya kualitas layanan terhadap *website* Balitower. Terkait isu yang terjadi pada *website* Balitower adapun cara yang dipergunakan untuk mencari hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Ada beberapa metode yang dapat diterapkan untuk menemukan korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna yaitu, *webqual*, *servqual*, *pieces*.

Setiap metode memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing . Metode *servqual* telah banyak digunakan dan diuji dalam berbagai industri, sehingga memiliki validitas yang baik, sehingga hal tersebut menjadikan kelebihan pada metode *servqual*. Untuk metode *webqual* memiliki nilai aspek spesifik terhadap dimensi *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* yang relevan dengan pengalaman online, tetapi *webqual* memiliki sebuah kelemahan dimana metode ini tidak berlaku untuk penilaian kualitas layanan di luar lingkungan online. Untuk metode *pieces* memiliki keunggulan yang dimana metode *pieces* relatif

sederhana untuk diterapkan dan dapat memberikan wawasan cepat tentang aspek peniting bagi pengguna, kelemahan yang dimiliki oleh metode *pieces*, metode ini lebih cocok untuk mengevaluasi produk atau layanan spesifik daripada pengalaman pengguna yang lebih luas seperti dalam metode *servqual* dan *webqual*.

Mengacu pada penjelasan sebelumnya, maka dalam studi ini, peneliti akan mengadopsi metode *webqual 4.0* sebagai model penelitian. *Webqual 4.0* adalah hasil pengembangan dari *Servqual*, sebuah kerangka kerja yang telah sering digunakan sebelumnya untuk menilai kualitas layanan [3]. Penulis menerapkan metode ini untuk menilai mutu situs web Balitower dan dampaknya pada kepuasan pengguna, terutama pada staf karyawan Balitower. Penggunaan metode *webqual* dilakukan dengan maksud untuk mengenali sejauh mana tingkat kepuasan pengguna [4]. Pengukuran dalam metode *webqual* didasarkan pada sudut pandang akhir pengguna, yang dinilai melalui beberapa dimensi penelitian yang terbagi ke dalam tiga kelompok dimensi, yakni kegunaan (*usability*), mutu informasi (*information quality*), dan mutu interaksi (*interaction quality*).

Sebelumnya, banyak penelitian yang serupa telah dilaksanakan oleh seorang peneliti terdahulu mengkaji mengenai analisis menimbang kualitas layanan suatu *website* terhadap kepuasan pengguna memakai metode *webqual 4.0* dengan 3 dimensi utama yaitu, *information quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas interaksi), dan *usability* (kegunaan). Dalam penelitian, (Riyanto & Bachri, 2019) menyatakan Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka disimpulkan bahwa harapan pengguna terhadap mutu situs web Ebill Tour sangat tinggi. Meskipun demikian, persepsi pengguna terhadap kinerja mutu situs web ini cenderung rendah, dengan pengguna merasa bahwa mutu situs web Ebill Tour masih dapat dikategorikan sebagai cukup baik. Namun, ketika kita menilai tingkat kepuasan, situasinya berbeda. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masih jauh di bawah ekspektasi mereka, sehingga pengguna situs web masih merasa tidak puas terhadap mutu yang disajikan. Karena alasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menemukan korelasi antara kepuasan pengguna dan kinerja suatu situs web. Fokus pada penelitian ini ialah untuk

mengevaluasi dan memahami kepuasan pengguna terhadap mutu *website* Balitower yang digunakan oleh karyawan di Kota Jakarta dengan memanfaatkan model *webqual 4.0*.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut beberapa rumusan masalah yang dikemukakan, antara lain:

1. Apakah adanya dampak positif dari variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality website* Balitower?
2. Bagaimana analisis kondisi saat ini dan harapan pengguna (Gap Analisis) *website* Balitower?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan berdasarkan gap antara kondisi saat ini dan harapan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Dari konteks latar belakang, batasan masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Nilai penerimaan dari *website* Balitower yang akan digunakan pada pemodelan *Webqual 4.0*.
2. Ruang lingkup penelitian yang dipakai adalah *website* Balitower dan target responden internal karyawan Balitower.

1.4 Tujuan

Tujuan utama penelitian ini meliputi:

1. Mendapati variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* berpengaruh positif kepada kepuasan pengguna.
2. Mengetahui kondisi saat ini dan harapan pengguna *website* Balitower.
3. Memberikan rekomendasi berdasarkan gap antara kondisi saat ini dan harapan pengguna.