

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dalam kemoderenan teknologi informasi era 4.0 sudah amat cepat untuk memberikan perubahan yang signifikan dalam berbagai kehidupan bermasyarakat, salah satunya merupakan dari bidang pengobatan. Media cetak dan televisi yang selama ini menjadi sumber informasi utama bagi masyarakat, kini mulai digantikan oleh media *online*. Seperti media *online* yang digunakan oleh masyarakat saat ini adalah *website* kesehatan[1].

Website kesehatan saat ini menyuguhkan informasi produk dengan mudah dicari dan lebih cepat dibandingkan dengan media cetak dan televisi. Selain itu, *website* kesehatan juga bisa menyuguhkan informasi produk yang lebih mendetail dan akurat, serta dapat diakses oleh pengguna dari berbagai tempat dan waktu. *Website* berita yang berbasis *online* juga dapat menyajikan berita-berita yang lebih aktual dan terkini[2].

PT Bangun Insan Sukses Amanah dalam meningkatkan layanan penjualan dan pemasaran di daerah istimewa Yogyakarta telah mengembangkan sistem ecommerce berbasis *website*. BisaKita adalah platform *online* yang menyediakan informasi dan memasarkan produk dengan mengutamakan harga terjangkau dengan tetap mengedepankan kualitas produk yang diperlukan oleh masyarakat sehingga bisa mewujudkan keluarga yang sejahtera. Platform ini dikelola dengan sistem yang terintegrasi serta menyediakan data yang lengkap, aktual, valid, akuntabel, serta mudah diakses. Ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan customer BisaKita[3].

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arinto Agus, D.RS.PSI., MCH., MNLP. selaku pengembang sistem mengatakan bahwa *website*

BisaKita belum dilakukan evaluasi mengenai kualitas *website* sehingga PT Bangun Insan Sukses Amanah belum mengetahui kualitas *website* saat pengguna atau *user* mengakses *website* BisaKita. Hal ini dibuktikan dengan belum adanya hasil evaluasi *website* tersebut. Selain itu, berdasarkan hasil dari wawancara kepada pengguna *website* BisaKita yaitu *website* memiliki loading yang cukup lambat, informasi dan data yang disajikan dalam *website* kurang lengkap, *website* tidak bisa diakses karena server internal bermasalah, tidak terdapat fitur pengajuan data, tidak ada fitur *searching* sehingga memakan waktu untuk pencarian data[3].

Dalam hal ini, *website BisaKita* harus memberikan layanan yang berkualitas seperti layanan yang mampu memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, *website BisaKita* harus memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan bagi pengguna yang mencari produk kesehatan dan informasi. Kualitas layanan termasuk salah satu aspek krusial yang memiliki potensi untuk mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi [4]. Oleh karena alasan tersebut, layanan yang disajikan harus memperhatikan sudut pandang pengguna atau masyarakat, dan tidak hanya berlandaskan sudut pandang dari pembuat sistem. Hal ini penting karena kualitas layanan yang disediakan oleh *website* dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakannya dengan memberikan layanan yang berkualitas seperti informasi yang ditampilkan lengkap, keamanan data terjamin, kemudahan dalam akses masuk *website*, desain *website* yang kreatif serta interaktif maka *website* tersebut dikatakan sebagai sistem informasi yang baik[5]

Berlandaskan latar belakang saat ini yang dikemukakan, di uji lah suatu penelitian menggunakan judul "**Analisis Pengaruh Kualitas Website BisaKita dengan menggunakan Metode Webqual 4.0**". Penelitian dengan memakai metode webqual 4.0 ini dikarenakan metode tersebut efektif untuk menganalisis kualitas suatu *website* dengan berlandaskan dari sudut pandangan pengguna. Metode ini memiliki tiga aspek utama, yakni, informasi, kegunaan, dan layanan. Aspek kegunaan berkaitan mulai dari

tampilan dan tata letak *website*, aspek kualitas informasi menilai informasi yang diberikan dalam suatu web, kemudian aspek interaksi layanan yang mencakup evaluasi terhadap pelayanan yang terjadi antara pengguna dan *website*. [6]

Pengidentifikasian setiap indikator dari *Variable webqual 4.0* yakni harapan pengguna akhir atau masyarakat merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor atau atribut yang dirasakan cocok dan perlu diberikan peningkatan oleh pengguna untuk organisasi guna mencapai kepuasan pengguna. Analisis ini didasarkan pada persepsi dan harapan pengguna terhadap situs web tersebut sehingga dapat menjadi sebuah saran perbaikan oleh PT Bangun Insan Sukses Amanah[7].

1.1 Perumusan Masalah

Website BisaKita masih memiliki keluhan dari pengguna seperti akses web yang cukup lambat dan beberapa gambar produk yang tidak bisa dilihat. Sehingga, dilakukan analisis menggunakan *Webqual 4.0* untuk mengetahui skala kepuasan user kepada *website* BisaKita.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Merujuk rumusan masalah diatas, pertanyaan pada penelitian yang memiliki keterkaitan yakni seperti dibawah:

1. Apakah Kualitas kegunaan dapat berdampak kepuasan kepada pengguna *website*?
2. Apakah Kualitas Informasi dapat berdampak kepuasan kepada pengguna *website*?
3. Apakah Kualitas Interaksi dapat berdampak kepuasan kepada pengguna *website*?

1.3 Batasan Masalah

ruang lingkup penelitian diberikan seperti berikut:

1. Penelitian akan memfokuskan permasalahan untuk terarah dan tidak keluar dari ruang lingkup, oleh sebab itu penelitian ini akan diperkecil oleh hanya beberapa *Variable* saja yakni, aspek kualitas kegunaan,

informasi, layanan, kepada kepuasan pengguna sebagai *Variable dependent*.

2. jumlah responden dalam penelitian menggunakan rumus slovin adalah 165 orang.
3. responden yang diambil dari pengguna *website* BisaKita adalah (masyarakat umum) dan pekerja PT. Bangun Insan Sukses Amanah.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk Menguji *Variable independent* terhadap *Variable Dependent*.

1. Menganalisis dampak kualitas *Variable* kegunaan kepada *Variable* kepuasan user.
2. Menganalisis dampak kualitas *Variable* informasi kepada *Variable* kepuasan user.
3. Menganalisis dampak kualitas *Variable service* interaksi kepada *Variable* kepuasan user.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

hasil dalam penelitian dapat meluaskan kepada perkembangan ilmu pengetahuan serta memperkaya hasil penelitian mengenai pengaruh analisis dalam kualitas *website* menggunakan webqual 4.0. Sehingga, dapat memberikan pengetahuan lebih banyak terkait penelitian tersebut untuk para pembacanya. Penelitian ini juga diharapkan dapat melengkapi teori dari penelitian sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna *website* BisaKita, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut.
- b. Memberikan umpan balik yang bermanfaat bagi pengembang *website* dalam menyempurnakan fitur-fitur yang ada dari *website* BisaKita.

- c. Mengetahui kebutuhan dan harapan pengguna terhadap *website* BisaKita, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan.
- d. Memudahkan pengelola *website* BisaKita untuk mengambil keputusan dalam menaikkan kualitas dari *website* tersebut.
- e. Mempermudah dalam melakukan monitor dan evaluasi terhadap kualitas *website* BisaKita secara berkala.