

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era teknologi saat ini, kemajuan komputer telah membawa dunia ke era baru yang dikenal sebagai era informasi. Era ini merupakan hasil gabungan antara teknologi komputer dan telekomunikasi, yang telah merevolusi sistem informasi dalam mengembangkan informasi secara lebih efisien dan efektif. Penggunaan sistem informasi, khususnya melalui penggunaan website, memanfaatkan internet sebagai sarana untuk menyimpan informasi dan membagikan dokumen antara pengguna.

Website memiliki peran dan kebutuhan yang krusial dalam perkembangan teknologi saat ini. Baik di sektor pemerintah maupun swasta, website menjadi elemen tak terpisahkan. Hal ini dikarenakan kebutuhan akan akses cepat terhadap data dan informasi oleh individu, kelompok, dan organisasi. Website berperan sebagai media yang memungkinkan akses yang cepat terhadap informasi dan data. Baik lembaga pemerintah maupun sektor swasta menggunakan website sebagai aplikasi untuk mengelola dan memproses data dengan tujuan menghasilkan informasi yang dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukannya. Website pun harus mempunyai standar yang ada pada status kelayakan yang ada pada kualitas website.

Kualitas website merupakan ukuran sejauh mana sebuah website memenuhi standar dan kebutuhan pengguna. Kualitas yang baik pada website mencerminkan pengalaman pengguna yang memuaskan, fungsi yang baik, desain yang menarik, serta konten yang relevan dan berkualitas. Adapun aspek yang sangat berperan penting dalam menentukan kualitas sebuah website di antara lainnya ada kualitas konten informasi. Kualitas konten yang berkualitas dan relevan merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas sebuah website. Informasi yang akurat, mudah dipahami, dan bermanfaat akan memberikan nilai tambah bagi pengunjung. Oleh karena itu, untuk mengukur suatu kualitas website PT Amayya tour maka dilakukanlah evaluasi dengan menggunakan metode webqual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi yang terdapat dalam metode tersebut, yaitu kegunaan(usability), informasi(information quality), interaksi pelayanan(interaction quality), dan kepuasan pengguna(user satisfaction). Dengan metode webqual 4.0, penelitian ini akan memberikan pengukuran yang komprehensif terhadap kualitas website PT Amayya tour, sehingga meningkatkan kualitas website dari setiap dimensi webqual 4.0.

## **1.2 Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dilakukannya identifikasi permasalahan yang ada di PT. Amayya Tour Bandung di antaranya yaitu :

- a. Terdapat konten informasi website yang sedang digunakan saat ini masih kurang optimal dalam hal penggunaannya, karena hal tersebut menyebabkan

pengalaman pengguna yang kurang memuaskan. kualitas konten yang masih terbilang kurang jelas, menyebabkan pengguna menghadapi kesulitan dalam memahami informasi dengan mudah.

- b. Belum adanya pengukuran kualitas website dengan dimensi pada model webqual 4.0

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- a. Bagaimana cara mengukur kualitas suatu website di PT Amayya Tour ?
- b. Bagaimana hasil dari penerapan metode webqual 4.0 dalam mengukur kualitas website PT Amayya Tour ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini yaitu :

- a. Dengan melakukan evaluasi pada website PT Amayya tour yang menggunakan metode webqual 4.0, disertai oleh 3 dimensi yaitu usability,information,interaction
- b. Mendapatkan nilai atau tingkat kepuasan pengguna website berdasarkan kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0.

### **1.4 Kegunaan penelitian**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pengembangan sebuah model kepuasan pengguna yang dapat menjadi alternatif baru bagi peneliti masa

depan atau pihak-pihak lain dalam memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem.

- b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para perumus dan pengambil kebijakan terkait pengembangan website pada perusahaan PT Amayya Tour

### 1.5 Batasan Masalah

- a. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 mengenai kualitas layanan website.
- b. Penelitian ini dilakukan terhadap salah satu website yang ada pada perusahaan haji tour and travel yaitu PT Amayya Tour.

### 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

No	Aktivitas	2023															
		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi objek dan penelitian																
2	Studi literatur																
3	Pembuatan kuesioner																

4	Penyebaran kuesioner																		
5	Pengolahan data kuesioner																		
6	Olah data uji instrumen penelitian																		
7	Penarikan kesimpulan penelitian																		

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disesuaikan dengan ketentuan yang ada dan dibagi menjadi 5 bab, yaitu :

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan penelitian terdahulu dan tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian untuk kualitas website PT Amayya Tour dengan menggunakan metode webqual 4.0

#### BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang sejarah lengkap perusahaan tempat penelitian, struktur organisasi tempat penelitian, proses penggunaan layanan yang berhubungan dengan penelitian, fasilitas yang tersedia dalam penelitian serta metode yang dipakai dalam penelitian serta analisis sistem yang berjalan.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menguraikan tentang analisis terhadap hasil kuisisioner/penelitian, kualitas website PT Amayya tour menggunakan metode webqual 4.0

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini meliputi kesimpulan dari hasil analisis penulis serta saran-saran yang diberikan dalam upaya meningkatkan kualitas terhadap analisa yang dihasilkan.

