BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan komputer telah membawa dunia ke era baru yaitu abad informasi, penggabungan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi telah menghasilkan suatu revolusi di bidang sistem informasi dalam mengelola informasi menjadi lebih efektif dan efisien, dalam penggunaannya sistem informasi (dalam hal ini *website*) dapat digunakan secara Intranet untuk penyimpanan informasi, sharing dokumen antar departemen.

Website yang baik tidak dibuat secara sembarangan, dalam pembuatannya diperlukan prinsip dan konsep yang matang agar sistem informasi yang ada didalamnya dapat berjalan sesuai harapan dalam penerapannya, kemudian *website* ini harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan pekerjaannya.

Untuk menentukan suatu *website* sudah dapat berjalan dengan baik maka dibutuhkannya adanya *feedback* (umpan balik) untuk mengetahui tingkat kepuasan, banyak pengguna yang sangat memperhatikan hal tersebut, dari aktifitas bisnis prosesnya, kemanan, *maintenance*, integritas bahkan tampilan pun bisa menjadi faktor sukses atau tidak nya suatu *website*.

Adapun sistem informasi yang akan dievaluasi adalah sistem informasi *Intranet Portal* PT.Solmit Bangun Indonesia yaitu sistem yang mengelola informasi dan data secara efisien, dan sebagai alat komunikasi dan kolaborasi antar departemen. Sistem

informasi Intranet Portal yang sedang berjalan saat ini masih kurang optimal dalam hal penggunaanya, karena kebiasaan dari pegawai yang selalu bertukar data dengan menggunakan media *external storage*, kebiasaan dalam mengirim laporan kerja via email dan belum adanya sosialisasi yang baik dalam hal penggunaan sistem informasi Intranet Portal, dalam memperbaiki sistem informasi *website* Intranet Portal ini, maka pihak pengembang meminta untuk melakukan *feedback* terhadap *website* Intranet Portal yang dapat dilihat dari beberapa kriteria seperti kemudahan pengguna dalam menggunakan *website* Intranet Portal, kualitas informasi yang disamapaikan dan kualitas interaksi *website* Intranet Portal, agar kedepannya *website* Intranet Portal dapat digunakan secara optimal oleh pegawai.

Pada penelitian ini penulis akan melakukan pengukuran suatu kualitas *website* Intranet Portal terhadap kepuasaan pengguna yang akan diimplementasikan untuk perusahaan IT Consulting PT.Solmit Bangun Indonesia dengan menggunakan metode WebQual 4.0.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi Masalah dari latar belakang diatas adalah:

1. Sistem informasi Intranet Portal yang sedang berjalan saat ini masih kurang optimal dalam hal penggunaanya
2. Pegawai masih terbiasa bertukar data dengan menggunakan media *external storage*
3. Pegawai masih terbiasa mengirim laporan kerja via email
4. Belum adanya sosialisasi yang baik dalam hal penggunaan sistem informasi Intranet Portal

5. Belum adanya *feedback* untuk memperbaiki *website* Intranet Portal

Rumusan masalah yang terbentuk dalam identifikasi masalah adalah:

1. Bagaimana *website* Intranet Portal yang sedang berjalan di PT.Solmit Bangun Indonesia?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Intranet Portal?
3. Bagaimana peranan kualitas *website* Intranet Portal terhadap kepuasan pengguna?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peranan kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna.
2. Sebagai umpan balik (*feedback*) bagi perusahaan PT. Solmit Bangun Indonesia dalam mengembangkan *website* Intranet Portal.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *website* Intranet Portal yang sedang berjalan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna.
2. Untuk mengukur kualitas *website* Intranet Portal terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui adanya peranan kualitas *website* dengan peranan pengguna.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari peranan kualitas *website* terhadapat tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Webqual adalah untuk kemudahan persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan S1 Sistem Informasi Universitas Komputer Indonesia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Bagi PT.Solmit Bangun Indonesia, penelitian ini berguna untuk mengetahui kualitas *website* Intranet Portal yang sedang berjalan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini yaitu hanya membahas tentang peranan kualitas *website* Intranet Portal dari sisi pengguna pegawai PT. Solmit Bangun Indonesia menggunakan metode webqual 4.0 yaitu Usability, Information Quality dan Interaction Quality sedangkan untuk kepuasan pengguna mengacu pada EUCS (End User Computing Satisfaction) yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian dari Levis et al (2008:92) tentang Web Design Quality and Form Input Validation: An Empirical Study on Irish Corporate *Website*, menjelaskan bahwa salah satu definisi kualitas adalah

"Totalitas karakteristik dari suatu entitas yang menanggung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan dan yang tersirat". Dua persyaratan untuk evaluasi *website* muncul dari definisi ini yaitu:

1. Evaluasi umum dari seluruh karakteristik *website*
2. Seberapa baik situs memenuhi kebutuhan spesifik.

Disebutkan pula bahwa kualitas *website* mungkin berhubungan dengan kriteria seperti ketepatan waktu, kemudahan navigasi, kemudahan akses dan penyajian informasi.

Menurut Yamin &Ramayah dari Lily dan Sevenpri (2013:3)

"Kepuasan adalah keadaan subjektif dari kepuasan dimana orang merasa senang dengan pencapaian mereka dengan beberapa usaha."

sedangkan kepuasan pengguna menurut Doll and Torkzadeh dari Tarigan (2008:42) adalah

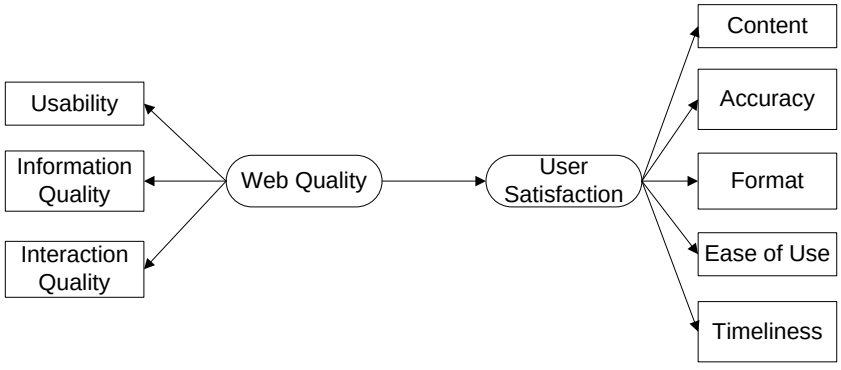
"The opinion/ perception of the user about aspecific factors from computer application".

Lima instrumen EUCS (End User Computing Satisfaction) yaitu Content (Isi), Accuracy (Akurasi), Format (format), Ease of Use (mudah digunakan) dan Timeliness (aktualitas) yang dikembangkan oleh Doll and Torkzadeh.

Disebutkan pula dalam penelitian menurut (Xiao dalam Tarigan , 2008:40). Penelitian mereka menemukan bahwa ada kemajuan yang signifikan terhadap End User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai instrumen yang

relevan dan dapat diterapkan dalam lingkungan komputasi dari era informasi atau sistem informasi berbasis web.

Berdasarkan dari definisi diatas penulis akan melakukan penelitian kualitas *website* Intranet Portal pada PT.Solmit Bangun Indonesia berdasrkan pengguna terakhir dengan menggunakan Webqual 4.0, adapun instrumen yang diambil oleh penulis dari levis et al mengenai kualitas *website* yaitu kemudahan navigasi dan penyajian informasi, karena ketepatan waktu dan kemudahan akses tidak dapat digunakan jika *website* tersebut digunakan dengan Intranet, kemudian untuk instrumen tambahan nya akan diadaptasi dari metode Webqual 4.0 yaitu interaksi layanan. Penulis juga akan melakukan penelitian dengan mengacu kepada kepuasan pengguna, adapun instrument yang diambil oleh penulis yaitu intrument Doll dan Torkadzeh dari Tarigan yang memiliki 5 instrumen EUCS (End User Computing Satisfaction) yaitu Content (Isi), Accuracy (Akurasi), Format (format), Ease of Use (mudah digunakan) dan Timeliness (aktualitas). Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat digambarkan seperti gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kerangka Model Konseptual Kualitas *Website*

1.6.2 Hipotesis

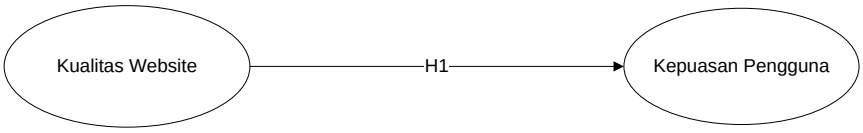
Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis yang diajukan adalah peranan kualitas *website* Intranet Portal terhadap kepuasaan pengguna, adapun penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Lily dan Sevenpri (2013:7) yang menyatakan bahwa

"Website quality pada website smecda.com memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap user satisfaction".

Kemudian penelitian dari Miftah dan Mudjahidin (2013:130)

"Adanya hubungan yang positif dan signifikan antara ketiga variabel konstruk yang membentuk model penelitian variabel kualitas layanan, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan kembali *website*. "

Pasa penelitian ini instrument yang akan diambil berdasarkan kriteria dari WebQual yaitu *usability*, *information quality* dan *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna yaitu *content*, *accuracy*, format, *end of use* dan *timeliness* dengan mengacu kepada persepsi umum yaitu suksesnya suatu sistem atau *website* dan kepuasan mereka terhadap sistem atau *website*. Kemudian akan terbentuk variabel yang berkorelasi antara satu variabel dengan variabel yang lainnya. Hipotesis yang akan diusulkan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.2 Hipotesis Kualitas *Website*

Berdasarkan model konseptual diatas maka akan terbentuk hipotesis:

H1: Ada peranan kualitas *website* terhadap tingkat kepuasan pengguna.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian, PT.Solmit Bangun Indonesia bertempat di gedung Surapati Core Jalan P.H.H Musthafa no.39 Blok-J dengan waktu penelitian terhitung selama 4 bulan dari 01 Maret 2014 sampai dengan 04 Juli 2014.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2014																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
1	Observasi objek dan penelitian																				
2	Studi Literatur																				
3	Pembuatan kuesioner perbandingan																				
4	Penyebaran kuesioner perbandingan																				
5	Pengolahan data kuesioner perbandingan dengan metode kuatitatif																				
6	Olah data uji instrument penelitian																				
7	Penarikan kesimpulan penelitian dan pembuatan laporan																				