BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini perkembangan kemajuan teknologi informasi berkembang cukup pesat, hal itu telah memicu kebutuhan akan data dan informasi baik secara individu, organisasi atau lembaga maupun kelompok tertentu semakin meningkat. Manfaat suatu informasi mempunyai dampak yang cukup besar terhadap kehidupan masyarakat yang salah satunya pada perkembangan perekonomian masyarakat itu sendiri. Dalam dunia ekonomi, informasi merupakan hal yang sangat penting sebagai input dalam mengambil sebuah keputusan atau dalam menyusun strategi pengembangan perusahaan.

Informasi yang berkualitas atau bernilai tinggi hanya bisa dihasilkan dari sebuah sistem informasi yang juga berkualitas. Sekecil apapun suatu sistem akan berhubungan dengan data dan informasi yang pada perkembanganya sistem informasi mengalami perubahan yang besar ketika adanya sistem komputer sebagai aplikasi kemajuan IPTEK. Hal tersebut, tentunya sangat membantu dalam pemecahan berbagai masalah. Terutama dalam hal pengolahan data agar diperoleh informasi yang cepat, akurat serta relevan dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun salah satu penerapan aplikasi dari kemajuan IPTEK adalah melalui situs *web* atau yang lebih dikenal sebagai *Website*. Saat ini *website* telah banyak digunakan oleh perusahaan, organisasi maupun perseorangan sebagai media atau sarana dalam melakukan berbagai aktifitas pengolahan data untuk menghasilkan

informasi secara menyeluruh, yang nantinya dapat dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang berkepentingan.

Perkembangan *website* di Indonesia ini memang tergolong sangat pesat jika di bandingkan negara berkembang lainya, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang salah satunya adalah keterlibatan pemerintah. Pemerintah Indonesia gencar melakukan dorongan dengan mengeluarkan program gerakan Nasional 1.000 *startup* digital yang bertujuan melahirkan perusahaan rintisan yang berkualitas dan memberikan dampak positif yang di inisiasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Erik Meijer sebagai Presiden Direktur Telkomtelstra dalam siaran pers Telkomstra, menjelaskan pertumbuhan *startup* lokal berbasis teknologi dalam negeri terus berkembang dari sektor bisnis maupun jumlah [1].

Selain hal tersebut, dijelaskan pula berdasarkan hasil riset badan Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia, pada tahun 2014 pengguna internet di Indonesia kini mencapai angka 88,1 juta jiwa dengan menempati urutan ke-empat di dunia. Dengan demikian, pengguna internet di Indonesia mengalami pertumbuhan sebesar 16,2 juta jiwa dari total 71,9 juta pengguna di tahun 2013 lalu. Sehingga, hal ini menjadi peluang besar bagi perusahaan *startup* baru untuk masuk dan berkembang [1].

Gencarnya perkembangan *startup* ini sayangnya tidak di imbangi dengan ketersedian sumber daya manusia (SDM). Pengalaman penulis sewaktu mengikuti program pra inkubasi dari Indigo *Incubator* dari anak perusahaan PT. Telkom Tbk di temui banyak penggiat *startup* tersebut belum menemukan *cofounder* untuk menjadi satu tim yang ideal. Sedangkan Dalam *startup* sendiri, tim yang ideal

terdiri dari 3 *cofounder* dengan berbagai latar belakang ilmu, seperti *cofounder* bisnis, *cofounder programmer* dan *cofounder design*.

Munculnya permasalahan di atas, di karenakan kurangnya media yang secara khusus dapat menjaring atau mempertemukan *cofounder*. Oleh karena itu, *website* carirekan.com berupaya untuk memberikan alternatif sebagai tempat atau media untuk memberikan kemudahan mencari *cofounder* lainnya. *Website* carirekan.com ini sendiri telah berjalan lebih dari 1 tahun. Dalam setiap kesempatan *website* carirekan.com ini selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dengan berusaha supaya fasilitasnya pada *website* carirekan.com lebih baik dan sesuai dengan yang dinginkan oleh para pengunjung situs.

Peningkatan kualitas pada *website* carirekan.com sampai saati ini masih terus ditingkatkan guna mencapai kepuasan dari pengguna *website*. Oleh karena itu, evaluasi kualitas *website* perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerimaan (*accceptance*) sebuah *website* oleh pengguna (*user*) dan tingkat manfaat bersih (*net benefit*) yang diperoleh. Sejak diluncurkan pada tahun 2015 sampai sekarang *website* cerirekan.com ini masih mengalami kendala, terutama dari sisi teknis dimana sebagian besar pengguna mengeluhkan bahwa *website* crirekan.com masih kurang *SEO friendly*. Berdasarkan hal tersebut, evaluasi mengenai kualitas *website* carirekan.com sangat diperlukan untuk lebih mengetahui kualitas dari *website* serta kepuasan dari pengguna, sehingga dalam pengembangan kedepannya *website* carirekan.com akan lebih terarah.

Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin

banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut. Penelitian Barnes dan Vidgen (2002) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* menggunakan metode *webqual* dengan indikator *Usability, Information Quality*, serta *Service Interaction* pada *e-library* menghasilkan bahwa *Usability, Information Quality*, serta *Service Interaction* mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna [2]. Penelitian Adrianto, Sulistiowat dan Sutomo (2016) mengenail layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan metode *webqual* menyatakan bahwa suatu *website* dalam lingkungan akademis akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor–faktor yang terdapat pada *webqual* atau *kualitas website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik [3].

Pada penelitian ini penulis akan melakukan pengukuran suatu kualitas *website* terhadap kepuasaan pengguna yang akan diimplementasikan untuk *website* carirekan.com dengan menggunakan metode WebQual 4.0

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis mengidentifikasikan masalah-masalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi *website* yang sedang berjalan saat ini dirasa masih kurang optimal dalam hal pengunaannya, karena tidak *SEO friendly* dan *website* memiliki *usability* yang masih rendah.sehingga kualitas *website* dinilai masih kurang baik oleh pengguna.
2. Dalam menyampaikan layanan yang di tawarkan pada *website* carirekan.com pada saat ini belum dapat memuaskan pengguna

dikarenakan masih terdapat beberapa aspek penunjang yang tidak tersedia, seperti belum adanya petunjuk penggunaan dan belum adanya fitur khusus untuk berinteraksi dengan *costumer service* sehingga pengguna merasa kurang puas ketika mengakses *website* carirekan.com.

3. Carirekan.com sendiri adalah *platform* berbasis jasa yang fungsi utamanya adalah mempertemukan antar *cofounder startup* sehingga para *cofounder* tersebut dapat membentuk tim *startup* yang solid. Berdasarkan identifikasi masalah poin 1, penulis juga ingin melihat pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna.

1.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terbentuk dalam identifikasi masalah adalah :

1. Bagaimana kualitas *website* carirekan.com berdasarkan persepsi *user*?
2. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap *website* carirekan.com?
3. Adakah pengaruh kualitas *website* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di bagian latar belakang, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas *Website* Carirekan.com terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Sebagai umpan balik (*feedback*) bagi *website* carirekan.com dalam melakukan pengembangan *website* kedepanya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas *website* carirekan.com
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna dari *website* carirekan.com
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial dan simultan dari kualitas *website* carirekan.com dengan kepuasan pengguna.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

   Kegunaan akademis dari pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Webqual adalah untuk kemudahan persyaratan akademik dalam meyelesaikan pendidikan S1 Sistem Informasi Universitas Komputer Indonesia.

2. Kegunaan Praktis

   Bagi *website* carirekan.com, penelitian ini berguna untuk mengetahui kualitas *website* carirekan.com yang sedang berjalan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu hanya membahas tentang pengukuran kualitas *website* carirekan.com dari sisi pengguna dengan menggunakan metode webquL 4.0 yang terdiri dari *usability, information quality,* dan *interaction quality*. Sedangkan untuk kepuasan pengguna mengacu kepada EUCS (*end user computing satisfaction*) yaitu *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Jl. Golf Selatan Blok 5 No. 72 Arcamanik Kota Bandung dengan waktu penelitian terhitung selama 4 bulan dari September 2017 sampai dengan Desember 2017.

No	Aktivitas	2017															
		Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3				Bulan 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi objek dan penelitian	■	■														
2	Studi literature	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
3	Pembuatan kuesioner perbandingan							■	■	■	■						
4	Penyebaran kuesioner perbandingan												■	■			
5	Pengolahan data kuesioner perbandingan dengan metode kuantitatif													■	■		
6	Olah data uji intrumen penelitian														■	■	
7	Penarikan kesimpulan penelitian dan pembuatan laporan															■	■

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti, 2017

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini penulis sesuaikan dengan ketentuan yang ada dan dibagi menjadi 5 Bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan 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* carirekan.com 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 kuisioner/penelitian, kualitas *website* carirekan.com 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.