

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak kemunculannya pada awal 1990, *World Wide Web* telah menjadi sumber informasi yang sangat di perlukan bagi banyak orang dengan estimasi lebih dari 2 milyar pengguna *web* dan kurang lebih 770 juta *host* [1]. Kebutuhan sumber informasi yang tinggi tersebut telah membawa masyarakat pada harapan media yang lebih baik [2]. Ping Zhang dan Gisela [3] mengatakan bahwa memahami harapan mengenai apa yang pengguna rasakan terhadap *web* yang digunakan telah menjadi suatu perhatian yang sangat serius. Di saat kesuksesan suatu perusahaan atau organisasi bergantung kepada banyak faktor, *web* memainkan peran inti di dalamnya. Dalam era internet sendiri, pengguna akan mencurahkan pengalaman terhadap *web* organisasi terlebih dahulu sebelum memutuskan apakah akan mempercayakan diri mereka kepada organisasi tersebut [3]. Dengan begitu, kualitas suatu sumber informasi, dalam hal ini *web*, merupakan hal yang penting dalam hubungannya dengan harapan pengguna.

Menurut Robert Johnston [4] kualitas mengacu kepada keseluruhan kesan pengguna terhadap organisasi atau bentuk pelayanan tertentu. Dalam hubungannya terhadap pelayanan berbentuk *web*, Barnes dan Vidgen [5] dalam penelitiannya terhadap kualitas informasi, desain, dan penggunaan *web* menyimpulkan bahwa kualitas suatu *web* mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Supranto [6] mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pengguna tersebut sebagai suatu perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Penelitian kali ini ditujukan untuk membantu pemilik suatu *web* tertentu (sebagai penyedia sumber informasi) dalam melakukan pengukuran kualitas *web* yang dimilikinya. Pengukuran tersebut berupa perhitungan antara harapan dan kinerja dari suatu *web*, seperti yang didefinisikan oleh Supranto [6], dan dibangun dalam bentuk survei digital terhadap pengguna *web* tersebut. Acuan aspek-aspek yang diukur menggunakan metode *Webqual* sebagai metode pengukuran berdasarkan persepsi pengguna akhir yang telah memiliki standar dalam pengukuran kualitas *web*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, masalah-masalah yang muncul dan dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun suatu sistem untuk melakukan analisis kualitas *web*?
2. Bagaimana melakukan pengujian terhadap hasil analisa kualitas *web*?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, dapat diambil tujuan pembahasan sebagai berikut :

1. Membangun suatu survei berbasis *web* menggunakan metode *Webqual* yang ditujukan kepada pengguna *web* terkait.
2. Melakukan perhitungan berbentuk skala yang didapatkan dari hasil survei pengguna *web*.

1.4 Batasan Masalah

Website yang digunakan untuk pengujian kualitas dalam penelitian ini adalah *website* Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha dengan alamat <http://it.maranatha.edu>. Metode pertanyaan yang digunakan untuk pengujian kualitas *website* diambil dari metode *Webqual*. Perhitungan yang digunakan untuk menghitung kepuasan pengguna menggunakan metode *Chi Square* dan Skala Likert.

1.5 Sumber Data

- Data Primer

Data yang didapatkan dari hasil survei yang dilakukan oleh pengguna melalui aplikasi survei berupa *web* yang dibuat.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian pada tugas akhir ini, antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, batasan masalah, sumber data, dan sistematika penyajian Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Aplikasi Analisis Layanan Kualitas *Website* Dengan Menggunakan Metode *Webqual*”.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi tentang penjelasan teori-teori yang berkaitan dengan analisa sistem yang mendukung implementasi.

BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan mengenai analisis sistem yang akan dibuat. Terdiri dari analisis, yaitu gambaran dari aplikasi dan metode perhitungan yang dipakai, desain perangkat lunak, dan rencana pengujian.

BAB IV. IMPLEMENTASI

Bab ini berisi tentang penjelasan perencanaan tahap implementasi, proses perkembangan implementasi proyek, dan proses konfigurasi.

BAB V. PENGUJIAN

Bab ini menjelaskan mengenai pengujian sistem yang telah dibangun. Pengujian akan disajikan dalam tampilan *screenshot* dan tabel.

BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai simpulan dan saran bagi pengembangan penelitian berikutnya. Simpulan dan saran dilakukan setelah diselesaikannya penelitian.