

BAB I

PENDAHULUAN

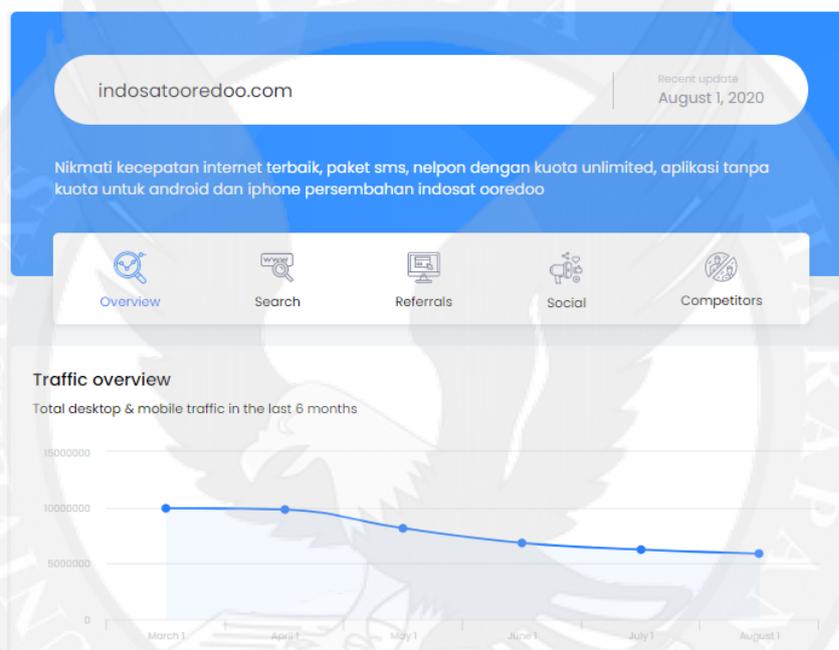
1.1 Latar Belakang Masalah

Internet atau *Inter-connected Network* merupakan sebuah jaringan komputer yang menghubungkan beberapa komputer secara *global*. Internet juga dapat disebut sebagai jaringan alam atau suatu jaringan yang sangat luas yang dapat bekerja seperti halnya jaringan komputer lokal maupun jaringan komputer dengan area yang luas (Sibero, 2011).

Pada saat ini, internet telah menjadi suatu cara yang dimana sangat mendorong berbagai aktivitas terutama komunikasi, bisnis maupun perkuliahan. Internet pertama kali diperkenalkan di Amerika pada tahun 1969 dan telah berkembang dengan sangat pesat. pada beberapa dekade ini segi internet dan penggunaannya secara perkembangan khususnya “World Wide Web (WWW)” yang diperkenalkan tahun 1994 secara ekstrem telah mengubah hampir setiap industri. Semakin dengan berkembangnya teknologi informasi, maka banyak perusahaan yang menjadikan teknologi informasi dalam bersaing dengan sesama perusahaan. Perusahaan komunikasi juga sudah memulai untuk menggunakan teknologi serta sistem informasi untuk mempermudah jalannya bisnis perusahaan. Namun, hal ini sebaiknya dijalankan dengan tetap memperhatikan kemampuan dan kegunaannya sehingga dapat selalu bermanfaat dengan optimal.

Indosat Ooredoo termasuk kedalam perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Sebagai sebuah perusahaan telekomunikasi terbesar sangat penting bagi Indosat Ooredoo untuk terus berusaha dalam pelayanan yang lebih baik bagi para pelanggannya. Indosat Ooredoo memiliki sebuah *website company profile* yaitu www.indosatooredoo.com sebagai sarana mereka dalam memperkenalkan perusahaan mereka serta mempromosikan seluruh produk dan membagikan informasi terbaru yang berguna dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Company profile merupakan produk tulisan praktisi yang dimana membahas mengenai gambaran umum suatu perusahaan, tetapi gambaran tersebut tidak lengkap (Kriyantono, 2008). Perusahaan dapat memilih bagian mana saja yang ingin diperlihatkan atau ditonjolkan kepada para penggunanya. *Company profile* mempunyai peran yang sangat tinggi bagi sebuah perusahaan yang menerapkan sistem *business to business* karena dapat mempresentasikan seluruh visi misi perusahaan serta apa saja yang ingin mereka tawarkan kepada para penggunanya.



Gambar 1.1 Grafik *traffic website* Indosat Ooredoo

Sumber: Sitechecker (2020)

Website milik Indosat Ooredoo dengan data terakhir yang diperoleh pada tanggal 20 September 2020 berdasarkan laporan (SiteChecker), *website* Indosat Ooredoo memiliki jumlah pengunjung sebanyak 5.881.587 (Agustus 2020) yang dimana telah mengalami penurunan yang cukup signifikan sejak bulan Maret 2020 (9.934.130 pengunjung).

Dengan demikian, diharapkan penelitian dapat menjadi bahan perbaikan dasar serta membantu Indosat Ooredoo melihat bagaimana pengaruh kualitas layanan *website* Indosat Ooredoo terhadap kepuasan penggunanya dan dengan tujuan agar dapat melakukan peningkatan kualitas *website* dan melihat apakah *website* memenuhi kriteria dari segi kecepatan loading *website*, kemudahan akses

website, serta kualitas data yang disajikan dengan tujuan agar kepuasan pengguna semakin terpenuhi serta dapat meningkatkan jumlah akses pengunjung situs *website* www.indosatooredoo.com .

1.2 Batasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah pada tugas akhir ini:

1. Responden penelitian adalah pengunjung/pengguna *website* Indosat Ooredoo Kota Medan.
2. Penentuan metode jumlah dengan *Simple Random Sampling* dan *Slovin*.
3. Variabel yang diuji pada penelitian adalah 3 variabel independen yaitu: kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi pelayanan (*service interaction*) dan bagaimana hubungannya dengan variabel dependen: kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
4. Analisis data dengan metode regresi linear berganda serta bantuan perhitungan oleh aplikasi SPSS versi 25.
5. Kualitas layanan *website* diukur berdasarkan persepsi pengunjung/pengguna *website*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas informasi *website* terhadap kepuasan pengguna *website* Indosat Ooredoo?
2. Bagaimana pengaruh kualitas interaksi layanan *website* terhadap kepuasan pengguna *website* Indosat Ooredoo?
3. Bagaimana pengaruh kualitas penggunaan *website* terhadap kepuasan pengguna *website* Indosat Ooredoo?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini merupakan sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) serta Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* Indosat Ooredoo.
2. Identifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan *website* Indosat Ooredoo.
3. Menghasilkan sebuah desain rancangan perbaikan tampilan *website*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dikerjakannya penelitian ini penulis memiliki harapan yaitu dapat memberi manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini secara teoritis adalah dengan menunjukkan sebuah hasil yang empiris mengenai pengaruh Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* Indosat Ooredoo.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan sebuah pemikiran untuk *website* Indosat Ooredoo yang bertujuan untuk dapat meningkatkan *website* perusahaan dengan harapan penelitian nantinya dapat digunakan dalam proses mengembangkan *website* Indosat Ooredoo serta dengan harapan dapat terjadi peningkatan Kepuasan Pengguna pada *website* Indosat Ooredoo.

1.6 Metodologi Penelitian

Metodologi merupakan tahap penyelesaian berbagai masalah pada sebuah penelitian tugas akhir. Metodologi penelitian adalah kumpulan kegiatan dengan tujuan menelusuri ataupun menyelesaikan sebuah masalah atau dapat dikatakan sebagai berbagai tahap dalam pengerjaan sebuah penelitian. Penelitian jenis

kuantitatif ini memiliki arti yaitu suatu penelitian ilmiah dengan didasari teori atau hipotesis serta data yang biasanya adalah angka sebagai alat analisa keterangan apa yang ingin dipetelusuri.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat disimpulkan rancangan penelitian ini menggunakan pola *survey research* yang dimana pola ini menggunakan sebuah sampel pada populasi dengan alat bantu kuesioner untuk pengumpulan jawaban atau data para responden penelitian.

1.6.1 Langkah – Langkah Pengerjaan

1. Pendahuluan

Pada pendahuluan, kegiatan yang dilakukan adalah meliputi kajian pustaka, memahami penelitian terdahulu, melakukan pengembangan yang didasari oleh model penelitian terdahulu, menentukan serta menjelaskan bagaimana definisi operasional serta pengukuran variabelnya, pengembangan terhadap indikator dan membuat perancangan kuesioner.

2. Pengumpulan Materi

Materi yang memiliki hubungan terhadap masalah yang akan diteliti mengenai bagaimana analisis pengaruh pelayanan *website* terhadap kepuasan penggunaanya.

3. Penyusunan Laporan Tugas Akhir

Melakukan penyusunan laporan yang didalamnya terdapat seluruh dokumentasi mengenai pengukuran kepuasan pengguna terhadap *website* Indosat Ooredoo di Kota Medan.

1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Berikut merupakan teknik - teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini:

a. Observasi

Observasi merupakan sebuah aktivitas dimana dilakukan dengan mengamati sebuah objek penelitian secara langsung dan dengan detail yang bertujuan untuk menemukan informasi mengenai objek tersebut.

b. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah metode pengumpulan data dimana biasanya terdiri dari dua orang yang saling bertanya jawab langsung antara wartawan dengan narasumber yang memiliki satu tujuan yaitu mendapatkan informasi lebih mengenai apa yang ingin diteliti.

c. Studi Literatur

Studi Literatur merupakan sebuah cara mengumpulkan fakta -fakta dengan melihat serta dari pembahasan yang dimana memiliki ikatan dengan penelitian.

d. Kuesioner

Kuesioner merupakan sebuah cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan untuk para pengguna *website* Indosat Ooredoo Kota Medan yang berisikan informasi mengenai bagaimana kepuasan pengguna terhadap pelayanan *website* milik Indosat Ooredoo yang telah ada.

1.6.3 Pengolahan Data

1. Pengolahan Data

Tahap ini merupakan tahap mengolah data yang sudah dikumpulkan dari para responden dan dilanjutkan dengan uji validitas serta reliabilitas terhadap data.

2. Analisis Data

Seluruh hasil yang diperoleh akan dilakukan analisis data yang mencakup uji asumsi, analisis korelasi data dan regresi serta melakukan pembahasan berdasarkan hasil analisa.

3. Pengambilan Keputusan dan Rekomendasi Perbaikan

Kegiatan ini mencakup hasil analisis data serta desain rancangan perbaikan tampilan *website* kemudian dilakukan pemberian kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari penelitian.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika terdiri dari pendahuluan, tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan serta kesimpulan.

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi bagaimana latar belakang masalah dasar alasan dilakukan penelitian serta membuat rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari pembuatan penelitian serta manfaat praktis dan teoritis dari penelitian sesuai dengan metode *Webqual 4.0* dan sistematika penelitian.

Bab II : Tinjauan Pustaka dan Hipotesis

Bab ini membahas profil mengenai perusahaan, sejarah perusahaan, *website*, *company profile*, SPSS, regresi, uji validitas serta realibilitas, uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji linieritas serta uji regresi linier berganda yang terdiri dari analisis determinasi, uji T serta uji F , penelitian terdahulu, teori tentang *Webqual 4.0*, kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, kepuasan pengguna *website*, model penelitian, pengembangan hipotesis serta bagan alur berpikir.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi penjelasan tentang tahapan penelitian, jenis penelitian, bagaimana populasi serta sampel pada penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, perancangan kuesioner, jenis penelitian, instrumen pengumpulan data, populasi penelitian, sampel penelitian, teknik pengambilan sampel dan penyebaran kuesioner.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini meliputi hasil analisis, gambaran umum perusahaan dan responden, hasil data kualitas kegunaan, hasil data kualitas informasi, hasil data kualitas interaksi layanan, hasil data kepuasan pengguna, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan dan rancangan desain perbaikan tampilan *website*.

Bab V : Kesimpulan

Pada bab ini berisi seluruh rangkuman hasil analisis data sehingga pada bab ini dapat menjadi jawaban terhadap seluruh hasil penelitian dan hipotesis apakah memiliki pengaruh signifikan ataupun positif pada *website* www.indosatooredo.com . Rekomendasi/saran yang dimaksud adalah

menyampaikan rekomendasi/saran yang didapatkan dari hasil penelitian terhadap sistem pelayanan pada *website* www.indosatooredoo.com . Tujuannya adalah agar pihak Indosat Ooredoo ataupun pihak lain dapat memperbaiki *website* www.indosatooredoo.com sehingga bisa menjadi lebih baik.

