BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi atau Information Technology (IT) adalah istilah yang sering digunakan dalam hal apapun yang berkaitan dengan peranan teknologi dalam membantu kehidupan manusia untuk menjadi lebih mudah. Misalnya, peranan dalam membuat, mengubah, menyimpan mengomunikasikan atau menyebarkan informasi-informasi penting di dalam kehidupan sehari-hari(studilmu, 2021). Penggunaan teknologi informasi telah dilakukan secara menyeluruh pada semua aspek kehidupan mulai dari komunikasi, pendidikan, transaksi, organisasi dan lain sebagainya. Secara umum teknologi informasi mampu mempermudah komunikasi, mempermudah akses informasi, membangun sistem terkomputerisasi, dan membangun keamanan *cyber*(Rahmawati, 2021). Salah satu yang memanfaatkan teknologi informasi adalah organisasi.

Teknologi informasi sangat dibutuhkan oleh organisasi karena memudahkan pekerjaan, dapat meningkatkan produktivitas kinerja organisasi atau individu, dapat menghasilkan informasi yang akurat. Teknologi membuat perubahan pada cara anggota organisasi dalam menyampaikan informasi, mengerjakan tugas mereka, dan bekerja sama tanpa batasan waktu, batasan wilayah dan tanpa terkendala oleh peraturan.(Sandy Kosasi, 2002). Teknologi Informasi juga membuat perubahan dalam cara kerja,

Analisis Kualitas Website ..., Sherlyana Nur Cahyaningsih, FTS UMP, 2022

memproduksi, mengendalikan dan perubahan–perubahan di sebuah organisasi karena pemanfaatan teknologi informasi(deviraedria, 2020). Teknologi informasi sangat berperan besar dalam sebuah organisasi.

Salah satu bentuk produk teknologi informasi dalam bidang organisasi yaitu website sistem informasi manajemen. Penggunaan teknologi komputer untuk menyediakan informasi yang berorientasi pada manajemen level menengah. Para pimpinan dalam suatu organisasi membutuhkan informasi dalam rangka pengambilan keputusan dan sistem informasi berbasis komputer dapat membantu penyediaan informasi bagi para pimpinan organisasi. Peranan website untuk lembaga atau organisasi sudah menjadi salah satu bagian penting bagi lembaga atau organisasi.

Menurut (Barners & Vidgen, 2002) kualitas website mempunyai tiga komponen tolak ukur yaitu usability (kegunaan), information quality(kualitas informasi), dan service interaction quality(kualitas interaksi layanan). Metode Webqual telah mengalami beberapa kali perkembangan, hingga saat ini telah mencapai versi 4.0 (Barners & Vidgen, 2002). Berdasarkan metode webqual, ada tiga indikator yang digunakan untuk menilai sebuah website berkualitas, yaitu *usability quality* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan).

Metode *Importance Performance Analysis (IPA*) digunakan untuk mengetahui kinerja dari setiap indikator pada metode webqual 4.0, mana indikator yang memiliki kinerja baik dan mana indikator yang masih kurang

baik kinerjanya. Metode ini membahas tentang perbandingan kinerja (*performance*) kualitas layanan suatu sistem yang sedang dirasakan saat ini dengan harapan atau kepentingan (*importance*) pengguna mengenai kualitas layanan yang ideal (Martilla & James, 1986).

Importance Performance Analysis (IPA) juga merupakan teknik untuk menganalisa dan mengidentifikasi faktor-faktor kinerja suatu organisasi yang ditujukan dalam rangka pemenuhan kepuasan para pengguna jasa. Fungsi *importance* dan *performance* yaitu untuk mengukur kualitas layanan suatu sistem yang sedang dirasakan saat ini dengan harapan atau kepentingan pengguna mengenai kualitas, menurut variable-variabel yang ada di metode *webqual 4.0*.

Pada organisasi PERKEMI, telah memiliki website yang beralamat www.simperkemi.or.id. Website tersebut memiliki berfungsi untuk menyediakan informasi untuk mendukung kegiatan operasional dan manajemen organisasi PERKEMI. Fasilitas yang terdapat pada website sim PERKEMI yaitu seperti untuk melihat, memasukkan dan merubah data tentang nomor induk kenshi, biodata kenshi, event yang akan di selenggarakan, ujian kenaikan tingkat yang akan di selenggarakan, pengurus dojo sampai provinsi, iuran pengurus, PP & wasit, dan iuran yudansha.

Berdasarkan observasi awal dengan wawancara kepada beberapa pengurus atau, penyandang sabuk hitam atau pihak yang diberi wewenang untuk mengakses website, didapatkan informasi bahwa website dirasa kurang baik, seperti kurangnya kemudahan untuk navigasi, tampilan yang kurang

atraktif, informasi yang kurang *up to date*, menyediakan informasi yang kurang akurat, dan tidak memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi. Oleh sebab itu dilakukan penelitian untuk mengukur kualitas website PERKEMI pada www.simperkemi.or.id. Penelitian ini mengambil judul **"Analisis Kualitas Website SIM PERKEMI bagi Dojo di Kabupaten Banyumas dengan Metode Webqual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis(IPA)* "**.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana melakukan analisis kualitas *website* SIM PERKEMI ?
2. Bagaimana menerapkan metode *Webqual 4.0* untuk menganalisis kualitas *website* ?
3. Indikator apa saja yang harus menjadi perhatian untuk diperbaiki dan indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya?

C. Batasan Masalah

1. Website yang diukur kualitasnya adalah www.simperkemi.or.id
2. Responden pada penelitian ini adalah pengurus dojo atau, penyandang sabuk hitam atau, pihak yang diberi wewenang mengakses website sim PERKEMI
3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei, dengan menyebarkan kuesioner.

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kualitas *website* www.simperkemi.or.id
2. Mengetahui indikator-indikator yang perlu diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas website, sehingga bisa menjadi bahan referensi bagi organisasi dalam meningkatkan kualitas *website*.
2. Sebagai bentuk bahan kajian kepada kepada peneliti selanjutnya.

Analisis Kualitas Website ..., Sherlyana Nur Cahyaningsih, FTS UMP, 2022