

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai sektor untuk memanfaatkan internet sebagai sarana utama dalam menyediakan informasi dan layanan. Dalam pemanfaatan internet, website menjadi salah satu media digital yang paling umum digunakan oleh instansi pemerintahan, Perusahaan, lembaga Pendidikan serta penyedia layanan informasi untuk menyampaikan informasi hal ini dipicu akan data informasi dituntut untuk lebih cepat didapatkan.

Saat ini kegunaan website sangat beragam salah satunya adalah sebagai portal berita yang dapat memberikan akses cepat dan mudah kepada pengguna untuk mendapatkan informasi terkini mengenai berbagai topik, mulai dari berita nasional hingga lokal. Selain itu, website juga memungkinkan pengguna untuk berinteraksi melalui komentar, berbagi konten di media sosial, dan berpartisipasi dalam diskusi, yang meningkatkan keterlibatan audiens. Dengan adanya internet, berita dapat disajikan secara real-time, memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi terkini kapan saja dan di mana saja. Salah satu contoh yang website yang berhasil memanfaatkan teknologi informasi adalah Tribun Toraja.

Website Tribun Toraja hadir sebagai portal media berita dan informasi dikelola oleh KG Media (Kompas Gramedia) yang memiliki peran dalam menyediakan informasi dan berita terkait budaya, acara lokal, serta isu sosial yang ada di wilayah Toraja. Oleh karena itu, sebagai portal berita yang berfokus di daerah Toraja. Website Tribun Toraja mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan informasi yang dapat

diakses setiap saat kepada masyarakat lokal dan masyarakat yang tertarik dengan daerah Toraja.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Apriani Landa selaku editor di Tribun Toraja masalah yang perlu dianalisis dalam website tersebut yaitu dari segi tampilan website apakah pengguna merasa nyaman saat mengakses website tersebut serta kualitas informasi yang disajikan apakah sudah sesuai dan relevan dengan yang sebenarnya terjadi. Maka pentingnya menganalisis kualitas dari suatu website terhadap layanan yang disediakan untuk kepuasan pengguna, karena kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan saja, namun kepuasan pengguna juga menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan sebuah website

Dalam penelitian ini metode Webqual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan pengalaman pengguna atau pengunjung. Untuk menganalisis kualitas website menggunakan metode ini dengan mempertimbangkan dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode Servqual. Metode Webqual memiliki instrument penelitian yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). Dengan menggunakan metode WebQual 4.0.

Untuk mendukung metode dalam penelitian ini dengan pengolahan data kuisioner dalam format Excel, diperlukan aplikasi berbasis web yang dapat mengimpor data secara otomatis, melakukan analisis, serta menyajikan hasil dalam

bentuk visualisasi yang jelas. Dengan adanya aplikasi ini, proses evaluasi kualitas website menjadi lebih efisien dan akurat, membantu pengambil keputusan dalam meningkatkan pengalaman pengguna secara berkelanjutan.

Melalui penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis kualitas website Tribun Toraja dari sudut pandang pengguna, sehingga dapat memberikan masukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas website. dengan menggunakan metode 4.0 penelitian dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek website, termasuk kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana menganalisis kualitas website Tribun Toraja menggunakan metode Webqual 4.0 dan mengembangkan aplikasi analisis?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas website Tribun Toraja menggunakan metode WebQual 4.0, serta mengembangkan aplikasi berbasis web yang dapat mengolah data kuisisioner dari Excel secara efisien, sehingga proses analisis menjadi lebih akurat dan mudah dipahami.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan focus maka ditetapkan beberapa Batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya focus pada analisis kualitas website Tribun Toraja menggunakan metode WebQual 4.0 berdasarkan tiga dimensi utama yaitu *usabillity Quallity*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
2. Pengumpulan data responden akan dilaksanakan dengan melakukan survey dalam bentuk kuesioner dan sebarakan kepada pengguna website Tribun Toraja.
3. Aplikasi yang dikembangkan hanya berfungsi untuk mengimpor, mengolah, dan menyajikan data kuisisioner dalam bentuk visualisasi dan laporan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam melakukan penelitian tugas akhir ini adalah:

1.5.1 Manfaat Praktis

Adapaun Manfaat praktis dari penelitian yaitu:

1. Hasil analisis ini dapat digunakan oleh pengelola website Tribun Toraja untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dari website tersebut dan pengelola dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitaas website dan pengalaman pengguna.
2. Penelitian ini memberikan rekomendasi konkrit berdasarkan hasil analisis sehingga pengelola website dapat meningkatkan aspek-aspek tertentu dari website yang dianggap kurang memadai.
3. Dengan perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil penelitian, diharapkan kepuasan pengguna terhadap website Tribun Toraja dapat meningkat, sehingga masyarakat lebih mudah mengakses infomasi yang disediakan.

1.5.2 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat Teoritis dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian dengan metode WebQual 4.0 ini diharapkan dapat memberikan konstirbusi yang berkaitan dengan kualitas website dan dapat memberikan pemahaman mengenai dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas website serta kepuasan pengguna.
2. Penerapan metode WebQual 4.0 pada website Tribun Toraja dapat memberikan wawasan mengenai keefktifan metode ini dalam kualitas website dan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang menggunakan metode yang sama.