

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ilmu pengetahuan dan teknologi selalu berkembang dan mengalami kemajuan, sesuai dengan perkembangan perkembangan zaman dan perkembangan cara berpikir manusia. Hal itu telah memicu kebutuhan akan data dan informasi baik secara individu, organisasi atau lembaga maupun kelompok tertentu. Manfaat suatu informasi mempunyai dampak yang cukup besar terhadap perkembangan instansi itu sendiri. Informasi yang berkualitas atau bernilai tinggi hanya bisa dihasilkan dari sebuah sistem informasi yang juga berkualitas. Sekecil apapun suatu sistem pada akhirnya pasti akan berhubungan dengan data dan informasi. Munculnya sistem komputer sebagai aplikasi kemajuan IPTEK tentunya sangat membantu dalam pemecahan berbagai masalah terutama dalam hal pengolahan data agar diperoleh informasi yang cepat, akurat serta relevan dengan keadaan yang sebenarnya. Salah satu penerapan aplikasinya adalah melalui situs web atau yang lebih dikenal sebagai *Website*. Saat ini *website* telah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan / organisasi-organisasi 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.

Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) adalah instansi pemerintah non-kementerian yang bertugas memberikan pedoman dan pengarahan terhadap usaha penanggulangan bencana yang mencakup pencegahan bencana, penanganan tanggap darurat, rehabilitasi, dan rekonstruksi secara adil dan setara.

Saat ini, perusahaan atau instansi dapat mengkomunikasikan informasi secara efektif melalui *website* atau *World Wide Web* (WWW). Pengguna mampu mengeksplorasi dan mengunduh informasi melalui *website*. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan Pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi Pengguna itu sendiri (Jamalludin, dkk 2016). Oleh sebab itu, BNPB berusaha memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada sekarang ini, salah satunya adalah menggunakan media internet sebagai salah satu media untuk menyampaikan informasi terkait bencana baik secara penjelasan bencana maupun kabar terbaru terkait bencana yang sedang terjadi dengan akurat dan secepat mungkin.

Menurut Medyawati dan Maburi (2012), pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode *WebQual* terdiri dari enam dimensi, yaitu aksesibilitas, interaksi, kecukupan informasi, kegunaan dari konten, gaya hidup dan kepribadian. Perilaku pengguna internet mempengaruhi persepsi kualitas layanan dalam dimensi aksesibilitas, interaksi, kecukupan informasi, kegunaan dari konten dan gaya hidup. Dimensi kepribadian menunjukkan tingkat relatif lebih rendah dibandingkan dengan 5 dimensi lainnya.

Metode *WebQual 4.0* telah berhasil diterapkan pada penelitian sejenis dengan pengukuran kualitas *website* dan membantu untuk memahami faktor-faktor

yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. Hasilnya penelitian tersebut membantu *B-School* dalam merancang sebuah *website* dengan fitur yang akan memberikan pengguna berbagai informasi dan utilitas, sehingga membuat *website gateway* untuk semua pemangku kepentingan dan menciptakan kepuasan didalamnya (Elangovan, 2013).

Oleh karena itu *website* Badan Nasional Penanggulangan Bencana ini perlu dilakukan analisis kelayakan untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut baik dari usability, information quality, dan interaction quality.

Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi yaitu **“Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode *WebQual* 4.0”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang ada pada *website* <http://bnpb.go.id/> sebagai berikut :

1. Bagaimana menentukan aspek yang mempengaruhi peningkatan kualitas dari *website* Badan Nasional Penanggulangan Bencana?
2. Dimensi dalam *WebQual* yang berkontribusi lebih besar pada tingkat kualitas *website* BNPB.
3. Tindakan yang harus dilakukan manajemen (rekomendasi) guna meningkatkan kualitas *website* BNPB.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas *website* BNPB dari sudut pandang pengguna *website*.
2. Sebagai umpan balik (*feedback*) bagi BNPB dalam mengembangkan *website*.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui *website* BNPB yang sedang berjalan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna.
2. Untuk mengetahui adanya peranan kualitas *website* dengan peranan pengguna.

1.4 Metode Penelitian

Untuk bahan penelitian ini penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan metode :

1. Pengamatan langsung (Observasi)

Observasi dilakukan dengan menganalisa kualitas *website* BNPB menggunakan semua dimensi yang ada dalam metode *WebQual* 4.0.

2. Studi Pustaka (Literature review)

Metode studi kepustakaan dilakukan untuk menunjang metode wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Pengumpulan informasi yang dibutuhkan dilakukan dengan mencari referensi-referensi yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, referensi dapat diperoleh dari buku-buku atau internet.

1.5 Ruang Lingkup

Pada penulisan ini ruang lingkup pada penelitian ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. Kondisi *website* BNPB yang diteliti adalah kondisi terakhir pada bulan November 2016 – Januari 2017.
2. Cara pengelola *website* BNPB untuk mengetahui kualitas *website* dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0.
3. Penelitian bersifat *explanatory* (penjelasan).
4. Dimensi dalam *WebQual* 4.0 yaitu dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).
5. Responden dari kuesioner adalah pengguna internet secara umum.
6. Tindakan yang harus dilakukan guna meningkatkan kualitas *website* BNPB.

1.6 Hipotesa

Pada dasarnya, hipotesis merupakan suatu anggapan yang mungkin benar, dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan atau pemecahan masalah ataupun untuk dasar penelitian lebih lanjut. Anggapan atau asumsi dari suatu hipotesis juga merupakan data, akan tetapi karena kemungkinannya bisa salah, maka harus diuji terlebih dahulu dengan menggunakan data hasil observasi dan haruslah dinyatakan secara kuantitatif (Supranto, 2001, p124).

Menurut Nazir (2003, p54), hipotesis penelitian merupakan keterangan sementara yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis tersebut sangat berguna untuk memberi arah dan fokus bagi kegiatan penelitian.

Berdasarkan penetapan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis-hipotesis penelitian ini dapat ditetapkan sebagai berikut :

- 1 H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan (positif) antara Kegunaan (*Usability*) dengan kepuasan pengguna *website* BNPB.
- 2 H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan (positif) antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan kepuasan pengguna *website* BNPB.
- 3 H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan (positif) antara Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dengan kepuasan pengguna *website* BNPB.