

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Teknologi saat ini sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, dan berbagai bidang teknologi berperan penting dalam menunjang aktivitas manusia dan mempermudah kebutuhan sehari-hari. Contoh perkembangan teknologi adalah adanya internet (Ngurah et al., 2021). Internet saat ini menjadi salah satu cara untuk mendukung aktivitas manusia. Hal ini didukung oleh beberapa keunggulan internet, antara lain: Cakupan luas, data tidak terbatas dan biaya yang biasanya lebih murah.

Lintasarta (PT Aplikanusa Lintasarta) adalah perusahaan telekomunikasi Indonesia. Lintasarta dalam industri atau jasa di bidang penyedia layanan internet, jaringan dan VAS. Didirikan pada tahun 1988, Lintasarta berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Pemilik mayoritas perusahaan adalah Indosat Ooredoo, selebihnya beberapa lembaga seperti yayasan dan koperasi. Perusahaan ini menawarkan berbagai layanan solusi terestrial (kabel, nirkabel) dan VSAT pada berbagai platform seperti clear channel, frame relay dan IP, serta layanan Internet khusus dan pusat data. Perusahaan Lintasarta memiliki anak perusahaan ATM Bersama dan PT Lintas Media Danawa.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi mempengaruhi perubahan layanan perusahaan. Untuk meningkatkan layanan pelanggan secara lebih efektif perusahaan menggunakan situs web. Situs web adalah media digital yang menyebarkan informasi melalui Internet. Kesuksesan World Wide Web diikuti dengan terbukanya sebagian besar

informasi dunia dan akses langsung ke sana (Purwandani & Syamsiah, 2021). PT. Aplikanusa Lintasarta saat ini menggunakan website yang memudahkan karyawan untuk melacak keluhan pelanggan. Kualitas website internal PT.Aplikanusa Lintasarta dalam hal kepuasan pengguna (karyawan) belum pernah diteliti. Mengukur kualitas sebuah website sebenarnya diperlukan untuk mengetahui kualitas website dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna website tersebut berdasarkan persepsi pengguna internal, yaitu. Karyawan PT.Aplikanusa Lintasarta. Untuk mengukur kualitas Website di PT. Aplikanusa Lintasarta menggunakan metode WebQual.

Dalam lima tahun terakhir, pengukuran kualitas situs web terutama dilakukan oleh para peneliti, dengan beberapa peneliti hanya berfokus pada pengukuran kualitas situs web menggunakan metode WebQual 4.0, yang lain menggabungkannya dengan Importance-Performance Analysis (IPA), dan yang lainnya menganalisis pengaruhnya. Kualitas Web terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna. Data dari penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah pada implikasi kepuasan pengguna situs/web terhadap kepercayaan pengguna situs dari persepsi pengguna terhadap kualitas website website complaint handling PT Aplikanusa Lintasarta.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Evaluasi yg dilakukan	Hasil
I Gusti Ngurah Satria Wijaya, dkk. Tahun 2021	Kualitas layanan website e-commerce and loyalitas pelanggan menggunakan WebQual 4 . 0, IPA (Importance Performance Analysis), dan structural equation model. Website Shopee.	kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction, sementara itu customer satisfaction tidak berpengaruh positif pada customer loyalty, dan kualitas berpengaruh positif terhadap customer loyalty(Ngurah et al., 2021).

Indah Purwandani dan Nurfia Oktaviani Syamsiah. Tahun 2021	Evaluasi Kualitas Website dengan Metode Webqual 4.0. Websitr e- learning MyBest Universitas Bina Sarana Informatika.	Pengguna merasakan kualitas website cukup baik dan merasa puas dengan kualitas website(Purwandani & Syamsiah, 2021).
Muhammad Luthfi Hamzah, dkk. Tahun 2022	Integrasi Webqual 4.0, IPA (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer Satisfaction Index). Website Sistem Informasi Akademik E-Kampus di IAIN Bukit tinggi.	Kualitas web dirasakan masih belum sesuai harapan pengguna. CSI mahasiswa sebesar 76,41% (puas). Dosen dengan nilai CSI sebesar 82,13% (Sangat Puas)(Hamzah et al., 2022).
Audina Faza dan Agus Prasetyo Utomo. Tahun 2021	Evaluasi Kualitas Layanan Website terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Website PT. Masusskita United	Variabel Usability, User Interface, Service Interaction berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan. variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Information Quality tidak signifikan terhadap variabel kepuasan(Faza & Utomo, 2021).
Indah Sri Utami, Winarno dan Haryono Setiadi. Tahun 2021	Evaluasi pengaruh kualitas Website terhadap kepuasan pengguna dengan metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). Website SPMB Universitas Sebelas Maret	Hasil gap analysis terhadap kualitas website hasilnya negatif untuk semua atribut, hal ini berarti pengguna merasa kualitas website tersebut masih belum sesuai dengan harapannya(Utami et al., 2021).
Rintho Rante Rerung, Muhammad Fauzan, dan Hari Hermawan. Tahun 2020	Website Quality Measurement of Higher Education Services Institution Region IV Using Webqual 4.0 Method. Website lldikti4.or.id	Kualitas webiste LL-Dikti IV secara keseluruhan kualitas mempunyai kriteria Sangat Baik, dengan nilai rata-rata 746 (81,53 %)(Rerung et al., 2020)
Dyah Sugandini, dkk. Tahun 2018	Evaluasi kualitas web, Kepuasan, kepercayaan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna website. Website visitingjogja.com	reputasi dan pengalaman positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas informasi dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna(Sugandini et al., 2018).
Diana Apriliani, Muhammad Fikry, dan Marnala J. Hutajulu. Tahun 2020	Evaluasi Kualitas Website dengan Metode Webqual 4.0. Website Detik.com	Rata-rata nilai kesenjangan (GAP) sebesar -0,04 (negatif), menggambarkan kualitas dari kinerja website masih kecil dan masih jauh dari harapan pengguna(Apriliani et al., 2020).

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengukur dampak kualitas Web terhadap kepuasan pengguna website dan dampak terhadap kepercayaan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 PT. Aplikasi Lintasarta pada Website Complaint handling.

## **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.3.1 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengukur kualitas website complaint handling PT Aplikanusa Lintasarta menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Untuk mengetahui kepuasan karyawan terhadap penggunaan Website complaint handling PT.Aplikanusa Lintasarta.

### **1.3.2 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat secara teoritis dan praktis dalam penulisan penelitian ini adalah :

#### **A. Manfaat Teoritis**

1. Mengetahui kualitas website complaint handling di PT.Aplikanusa Lintasarta saat ini dilihat dari usability , information dan service interaction terhadap user satisfaction.
2. Peneliti lanjutan yang dapat menjadikan penelitian ini menjadi landasan teori pada masa mendatang terutama untuk penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan dan pengembangan website.

#### **B. Manfaat Praktis**

1. Sebagai sumber kajian untuk tim pengembangan website complaint handling di PT.Aplikanusa Lintasarta untuk pengembangan kualitas layanan bagi pengguna Website.

2. Sebagai referensi serta pengalaman pada dunia Sistem Informasi pada penelitian selanjutnya untuk menerapkan kebijakan yang berhubungan dengan kepuasan layanan pengunjung website.

#### **1.4 BATASAN PENELITIAN**

Batasan masalah pada penelitian berikut adalah :

- 1.1 Analisa pengukuran kualitas layanan website dilakukan pada website PT.Aplikanusa Lintasarta.
- 2.1 Sumber data terbatas berasal dari penyebaran kuisisioner yang di isi oleh karyawan PT.Aplikanusa Lintasarta selaku pengguna Website.