

BAB I

Pendahuluan

Teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang setiap waktunya. Tujuan teknologi informasi adalah untuk memecahkan suatu masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam aktivitas manusia. Dengan terus meningkatnya pengguna *internet* ini mengindikasikan semakin banyaknya aktivitas *online*, khususnya pada bidang informasi. Salah satu tandanya adalah dengan semakin banyaknya website dan media sosial yang memberikan informasi tentang suatu wilayah.

Latar Belakang

Website infobdg ialah sebuah website yang berisikan informasi seputar kota Bandung dsb. Website ini pun banyak di jumpai oleh wisatawan, perantau, maupun masyarakat kota Bandung sendiri. Untuk menemukan permasalahan yang terdapat di website infobdg maka penulis melakukan *preliminary study* dengan cara observasi Terdapat beberapa permasalahan yang di hadapi pengguna terhadap website infobdg ialah:

1. Masih adanya pengguna yang merasa *website* infobdg sulit di pahami.
2. Masih adanya pengguna yang merasa tampilan *website* infobdg tidak menarik.
3. Masih adanya pengguna yang merasa infobdg tidak menampilkan informasi yang cepat (lambat) atau sering *Down* (tidak dapat di gunakan beberapa saat).
4. Masih adanya pengguna yang merasa infobdg tidak memberikan informasi yang lengkap.

Oleh sebab itu harus dilakukan analisis kualitas website infobdg dari sisi pengguna website untuk dijadikan rekomendasi agar website infobdg lebih baik ke depannya. Dalam analisis kualitas website infobdg penulis menggunakan metode webqual karena metode ini mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna, metode ini juga digunakan untuk analisis website *information*, juga metode ini menggunakan cara pengukuran dengan menggunakan penelitian atau kuesioner berdasarkan konsep *house of quality*. Penulis juga membandingkan beberapa metode analisis website dengan metode webqual, dari hasil perbandingan tersebut bias disimpulkan jika metode webqual sangat tepat karena tingkat kelebihanannya sangat banyak dari pada tingkat kekurangannya dan juga sangat kompleks dari pada metode lainnya. Perbandingan metode analisis dapat dilihat di lampiran XI.[1]

Topik dan Batasan

Topik dari journal ialah menganalisis website dengan metode webqual, mengetahui kualitas website infobdg dilihat dari kesenjangan (gap) antara kualitas yang diinginkan (harapan) dan kualitas yang dirasakan (persepsi) dan juga mengetahui rekomendasi dan saran dari hasil analisis website infobdg dengan metode webqual.

Batasan dari journal ialah data acuan didapat dari hasil wawancara, observasi, dan questioner terhadap pihak pengembang dan juga pengguna website, Kontrol analisis pada webqual tidak digunakan semuanya dalam penelitian tetapi disesuaikan dengan hasil wawancara, observasi dan questioner, Hasil analisis berupa rekomendasi yang disajikan dalam bentuk prototype sebagai saran perbaikan website kedepannya.

Tujuan

Tujuan penulisan journal ini ialah untuk mengetahui kualitas website infobdg, variabel webqual mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website infobdg, melakukan penerapan metode webqual terhadap analisis website sebagai bahan referensi pengelolaan analisis website infobdg, dan memberikan rekomendasi dan saran hasil analisis website dengan menggunakan metode webqual.

Organisasi Tulisan

Bagian Pertama dalam journal ini membahas latar belakang, topik dan batasan, dan tujuan riset. Bagian Kedua akan membahas riset yang terkait. Bagian Ketiga akan membahas metode penelitian. Bagian Keempat membahas hasil riset dan Bagian Kelima menyampaikan rekomendasi dan saran riset.