BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian awal dari suatu tulisan ilmiah, laporan, artikel, atau dokumen lainnya yang bertujuan untuk memperkenalkan topik kepada pembaca. Bagian ini menyediakan latar belakang yang relevan, menjelaskan konteks, serta menyatakan tujuan atau hipotesis utama dari karya tersebut. Berikut merupakan isi dalam pendahuluan :

I.1 Latar Belakang

Sangat penting bagi individu dan organisasi untuk terus mempelajari hal-hal yang dapat meningkatkan kinerja karena seiring pesatnya kemajuan sistem informasi. Menerapkan sistem manajemen informasi menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas kinerja pekerja (Sikumbang et al., 2020). Di era internet saat ini, *website* perusahaan telah menjadi alat penting untuk manajemen proses internal dan penyediaan layanan yang efektif. *Website* yang baik merupakan *website* yang menarik bagi pengguna (Sandag et al., 2020). Namun, banyak *website* yang tidak dikelola dan tidak diperbarui untuk mengikuti perkembangan teknologi dan memenuhi tujuan pengguna yang akan datang. Mengukur kualitas *website* adalah salah satu solusi penyelesaian masalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna dengan *website* saat menggunakannya, penting untuk mengevaluasi seberapa efektif *website* tersebut digunakan (Setiawan & Widyanto, 2018).

Di sini diuraikan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam bab yang ada disini berfokus pada memberikan gambaran menyeluruh mengenai data yang telah dikumpulkan, karakteristik responden, serta analisis data yang mencakup uji *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Bab ini akan dijelaskan dalam beberapa sub bab, yaitu pengumpulan data, karakteristik responden, uji PLS-SEM, model pengukuran (*outer model*), model struktural (*inner model*), uji hipotesis, dan analisis IPA.

Tujuan dari penjelasan ini adalah memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas *website* Asri Motor *Single Windows* (ASW) pada

UD. Toyota Asri Motor dari perspektif pengguna yang mana adalah karyawan pada UD. Toyota Asri Motor, dengan menilai berbagai aspek seperti *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction*. Melalui pemeriksaan ini, diharapkan dapat diidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan serta area yang sudah berkinerja baik, sehingga tindakan yang tepat dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Misalnya, approval cuti tidak terencana bagi pengganti karyawan yang cuti mendadak (tidak terencana) hanya bisa di *approve* di hari yang sama yaitu ketika cuti tersebut di-*input* oleh karyawan yang sedang cuti, hal ini sering terjadi apabila karyawan pengganti tidak *approve* di hari yang sama maka kolom status *approval* cuti akan tertulis tanda (-) tanda atau kosong, tapi bisa diatasi dengan cek menu laporan absensi karyawan dan di menu *approval* HRD. *Website* ASW juga belum sepenuhnya terintegrasi. Misalnya, saat masuk ke halaman *Help Desk* diperlukan *login* ulang. Pada *website* ASW tidak terdapat enkripsi, sehingga dapat terjadinya data diretas. Kemudian, data pelaporan yang dihasilkan oleh *website* ASW saat ini tidak sesuai dengan format *file* Microsoft Excel. Dikarenakan data tersebut saat diunduh berformat csv, sehingga tidak dapat dibuka langsung di Microsoft Excel. Selain itu, tidak ada pemeriksaan kualitas yang menyeluruh. Sistem pemeriksaan kualitas harus digunakan secara teratur untuk memastikan bahwa semua elemen, seperti fungsionalitas dan efisiensi kinerja, tetap dalam kondisi yang baik.

Berdasarkan permasalahan pada *website* ASW, maka perlu dilakukannya pengujian perangkat lunak menjadi penting. Tujuan dari pengujian ini adalah memastikan bahwa *software* yang dikembangkan memenuhi fungsi dan keperluan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, fungsi dari pengukuran perangkat lunak ini adalah untuk menemukan cacat, atau kesalahan, yang muncul akibat perbedaan antara hasil yang diharapkan dan hasil aktual (Trengginaz et al., 2020). Dengan menggunakan model pengukuran kualitas, maka evaluasi sistem informasi dapat dilakukan dalam menilai berbagai aspek pada sistem. Ada berbagai model seperti McCall, Boehm, ServQual, dan WebQual yang dapat dipergunakan dalam menilai mutu perangkat lunak (M. A. W. Saputra et al., 2021). Dengan memanfaatkan model evaluasi mutu, maka kualitas *website* dapat

dinilai aspeknya, seperti performa, desain, kegunaan, dan pengalaman pengguna (Wilis et al., 2021).

Pemilihan metode WebQual 4.0 dipertegas dikarenakan kemampuannya yang terbukti saata mengevaluasi kualitas dari *website* yang didasari pada persepsi pengguna akhir, pendekatan ini secara khusus berfokus pada variabel *usability, information quality, service interaction quality,* dan *user satisfaction*. WebQual 4.0 adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu *website* yang mana dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen, dan metode ini yang memiliki empat variabel kualitas *website*, yaitu *usability quality, information quality, service interaction quality,* dan *user satisfaction* (Suharto et al., 2021). Fokus utama WebQual 4.0 adalah pada kepuasan, pemahaman, dan harapan pengguna pada kualitas dari sebuah *website*, dengan penekanan khusus pada aspek-aspek, seperti kepercayaan, estetika, dan kepuasan pengguna. Dalam Pengukuran sistem informasi menilai interaksi antara sistem dan pengguna, fitur yang menentukan kepuasan pengguna menunjukkan kualitas sistem (Galin, 2004).

Penelitian terdahulu merekomendasikan penggunaan WebQual 4.0 sebagai metode pengujian dalam mengukur kualitas pada sautu *website*, karena WebQual dapat mengukur kualitas sebuah *website* dengan berdasarkan persepsi pengguna akhir. (Ramadhan & Hartomo, 2022). Metode WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur variabel, meliputi *usability quality, information quality, service interaction quality*, ditambah dengan variabel *user satisfaction* (Warat & Zuraidah, 2023). Metode ini merupakan evolusi dari SERVQUAL, yang mana sebelumnya sering digunakan dalam menilai kualitas paada layanan. (Purwandani & Syamsiah, 2021). Alat penelitian WebQual dibuat dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) (D. A. Saputra & Andriyanto, 2022).

Evaluasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap aspek *website* ASW dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Dengan melakukan evaluasi keseluruhan kualitas *website* ASW Toyota Asri Motor, perbaikan yang diperlukan dapat diidentifikasi dan diterapkan untuk memberikan layanan *online* dan pengalaman pengguna yang lebih baik. Evaluasi *website* ASW Toyota Asri Motor penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal.

Metodologi WebQual 4.0 memiliki keunggulan dalam kemampuannya ketika mengevaluasi kualitas sebuah *website* yang berdasarkan pandangan pengguna akhir, dengan fokus utama pada variabel-variabel seperti *usability, information quality, service interaction quality,* dan *user satisfaction*. Evaluasi ini menitikberatkan terhadap aspek-aspek seperti kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi layanan sesuai dengan kerangka WebQual 4.0. Masing-masing variabel ini memberikan wawasan mendalam tentang aspek kualitas seperti kegunaan, informasi, kualitas interaksi layanan, terhadap kepuasan pengguna. Dengan fokus ini, penelitian bisa lebih mendalam dalam mengevaluasi aspek teknis dan kualitas inti perangkat lunak, memastikan pengalaman pengguna optimal, dan identifikasi perbaikan yang sesuai dengan standar kualitas perangkat lunak internasional. Tujuan dari dikaukannya evaluasi ini guna menemukan dan juga menerapkan perbaikan yang akan diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna online sejalan dengan standar kualitas perangkat lunak internasional yang diberlakukan oleh WebQual 4.0.

Salah satu cara lain dalam mengevaluasi mutu suatu *website* adalah melalui *Importance Performance Analysis* (IPA). Pendekatan ini membuktikan kegunaannya dalam mengidentifikasi kekurangan dan menetapkan prioritas dalam pengembangan *website* (Warjiyono et al., 2020). Harapannya, dengan menerapkan metode ini, administrator *website* dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mengelola sumber daya dengan lebih efektif. Penerapan pendekatan standar IPA dapat memberikan standar untuk mengkategorikan elemen-optimal dan menjadi panduan bagi manajemen dalam pengambilan sebuah keputusan.

Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan memanfaatkan WebQual 4.0 sebagai kerangka kerja utama. Tujuannya adalah dapat menilai kualitas pada *website* ASW, dengan fokus terutama pada kesesuaian dengan pendekatan WebQual 4.0 dan IPA. Proses pengujian kualitas akan menilai berdasarkan variabel *usability quality, information quality, service interaction quality,* dan *user satisfaction,* dalam menunjukkan mutu *website* ASW di Toyota Asri Motor, dengan mempertimbangkan masing-masing karakteristik. Hasil ini menunjukkan sejauh mana sistem memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dan

sejauh mana sistem dapat memberikan manfaat terbaik bagi pengguna dan pemangku kepentingannya.

I.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, dapat diformulasikan sebuah masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting dari *website* Asri Motor *Single Windows* (ASW) dengan memanfaatkan metode WebQual 4.0 dan IPA, melibatkan penilaian aspek *usability quality, information quality,* dan *service interaction quality* terhadap *user satisfaction* di UD. Toyota Asri Motor?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan kualitas *website* ASW di UD. Toyota Asri Motor menggunakan WebQual 4.0 dan IPA?

I.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi kondisi eksisting dari *website* Asri Motor *Single Windows* (ASW) meanfaatkan metode WebQual 4.0 dan IPA, melibatkan peninjauan aspek *usability quality, information quality,* dan *service interaction quality* terhadap *user satisfaction*. Sehingga memberikan gambaran menyeluruh tentang seberapa baik *website* ASW mematuhi standar kualitas yang ditetapkan.
2. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas *website* ASW di UD. Toyota Asri Motor berdasarkan evaluasi menggunakan WebQual 4.0 dan IPA, termasuk peningkatan signifikan terhadap kualitas *website* ASW.

I.4 Batasan Penelitian

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disusun, batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis *website* ASW menggunakan WebQual 4.0 dan IPA, yang berfokus pada variabel *usability quality, information quality, service interaction quality,* dan *user satisfaction*.

2. Metode yang digunakan bersifat kuantitatif, dilakukan dengan penyebaran kuesioner, melibatkan responden dari UD. Toyota Asri Motor yg berjumlah 42 orang.
3. Penelitian ini berfokus hanya pada karyawan Toyota Asri Motor yang menggunakan *website* ASW.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Menyampaikan pengetahuan yang lebih mendalam terkait kualitas *website* ASW dan sejauh mana telah sesuai dengan metode WebQual 4.0 dan IPA.
2. Menyalurkan saran dalam menyempurnakan mutu *website* ASW, termasuk tampilan yang lebih menarik, peningkatan pengalaman pengguna. Meningkatkan efektivitas operasional UD. Toyota Asri Motor melalui perbaikan kualitas *website*, yang dapat menghasilkan efisiensi dalam berbagai aspek operasional perusahaan.
3. Berperan aktif dalam penelitian mengenai evaluasi kualitas perangkat lunak, terutama menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA.

I.6 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan untuk mengevaluasi *website* dengan menggunakan WebQual 4.0 dan IPA meliputi beberapa tahap sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

   Tahap awal ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah dan menentukan fokus penelitian. Proses identifikasi masalah sangat penting karena tanpa pemahaman yang mendalam tentang isu yang akan diteliti, penelitian tidak dapat berjalan secara efektif.

2. Menentukan Tujuan

   Langkah berikutnya adalah menetapkan tujuan penelitian berdasarkan permasalahan yang diangkat. Penetapan tujuan ini memiliki keuntungan karena membuat ruang lingkup, keterbatasan, dan tujuan yang ingin dicapai penelitian menjadi lebih jelas.

3. Melakukan Studi Literatur

Setelah itu, dilakukan studi literatur untuk memperoleh landasan teori untuk memecahkan masalah penelitian, yaitu kualitas *website* menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA.

4. Pengumpulan Data

Langkah berikutnya adalah proses pengumpulan data melalui distribusi kuesioner, tujuan dari langkah ini yaitu guna memperoleh data dan informasi yang relevan sesuai dengan lingkup penelitian.

5. Menerapkan Metode WebQual 4.0 dan IPA

Selanjutnya, akan dijelaskan proses pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang berfokus pada variabel *usability, information quality, service interaction quality,* dan *user satisfaction*. Selain itu, metode IPA digunakan untuk menetapkan prioritas perbaikan pada masing-masing dimensi tersebut.

6. Analisis Hasil dan Kesimpulan

Pada langkah ini, data yang telah diperoleh, maka akan diolah dan dianalisis, dari hasil yang didapatkan, peneliti dapat menarik kesimpulan yang menjelaskan temuannya dan memberi rekomendasi.