

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT. Bali Towerindo Sentra Tbk, yang lebih dikenal dengan sebutan Balitower, adalah sebuah perusahaan yang berfokus pada penyediaan infrastruktur menara telekomunikasi. Perusahaan ini juga merupakan pelopor dalam penyediaan menara yang dilengkapi dengan fasilitas transmisi terintegrasi, baik melalui jaringan kabel serat optik maupun transmisi nirkabel [1].

Seiring perkembangan zaman, organisasi tidak dapat selalu diam dan tidak mengikuti perkembangan yang sedang terjadi. Berkembangnya teknologi membuat media cetak semakin maju dan kini berubah menjadi media digital. Pemanfaatan teknologi informasi (TI) memainkan peran penting dalam perusahaan untuk mendukung daya saingnya [2]. Perkembangan teknologi membuat media cetak ini ikut berkembang menjadi media digital, contoh dari media digital ini berupa *website* yang juga sudah dimanfaatkan oleh banyak perusahaan dunia termasuk Indonesia. PT. Bali Towerindo Sentra Tbk merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi berupa *website* ini untuk ditujukan kepada investor maupun masyarakat.

*Website* Balitower, [www.balitower.co.id](http://www.balitower.co.id), merupakan sebuah *website* yang disediakan oleh PT. Bali Towerindo Sentra Tbk untuk memberikan informasi perusahaan kepada investor maupun masyarakat, informasi yang tersedia pada *website* Balitower meliputi informasi perusahaan, laporan keuangan, tata kelola perusahaan hingga informasi lowongan pekerjaan. Pada hasil tulisannya Gullikson et.al (1999) menyatakan bahwa pada dasarnya orang tidak benar-benar mengunjungi situs web untuk mendapatkan pengalaman yang terdapat pada situs web tersebut melainkan mereka datang untuk mendapatkan informasi, namun dampak dari arsitektur informasi *website* pada kemampuan pengguna untuk menavigasikan situs tersebut diabaikan oleh banyak perancang *website*, yang cenderung berfokus terutama pada tampilan dari situs yang dirancangnya [3].

Berdasarkan hasil observasi dan pertanyaan singkat (dapat dilihat pada lampiran 1) yang telah penulis lakukan sebelumnya, ditemukan fakta dan

permasalahan pada *website* Balitower. Walaupun tidak mengalami masalah terhadap fitur dalam menggunakan *website* kebanyakan responden lebih memperlakukan desain *website* yang terlalu kaku/tidak atraktif dan isi *website* yang tidak aktual/relevan. Umumnya masalah ini dapat diatasi dengan perusahaan melakukan desain ulang terhadap produk *website* dengan menghindari masalah-masalah yang ditemui pada produk *website* sebelumnya, namun dengan melakukan proses tersebut tidak menjamin bahwa masalah yang sama tidak akan pada produk *website* yang telah melalui proses desain ulang.

Setelah melalui proses redesain, *website* balitower saat ini masih dalam tahap uji coba, ini pun yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian untuk menguji kualitas *website beta* jika dibandingkan dengan kualitas *website* saat ini. Dalam mengatasi permasalahan tersebut metode *webqual 4.0* dan *Important Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menghitung serta menganalisis kedua versi *website* Balitower. *Webqual 4.0* sendiri merupakan sebuah metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi dari pengguna, sedangkan metode IPA merupakan sebuah metode analisis yang mengukur hubungan antara persepsi dan harapan pengguna yang menghasilkan nilai-nilai terbagi pada kuadran analisis [4].

Beberapa penelitian terdahulu yang telah menggunakan metode *webqual 4.0* dan IPA dalam mengukur kualitas *website* di antaranya, (1) Djodi Fadhyllah Yogarekso mengukur perbandingan kualitas *website* *reddoorz.com* dan *airyrooms.com* pada 200 responden dengan teknik uji beda *Mann-Whitney* yang menghasilkan nilai gap sebesar 3.9 pada *website* *reddoorz.com* dan nilai gap sebesar 2,26 pada *website* *airyrooms.com* [5], (2) Ismail mengukur kualitas *website* E-Kuisisioner pada 60 responden yang menghasilkan nilai gap sebesar -0.3 pada dimensi *usability*, -0.36 pada dimensi *information*, dan -0.25 pada dimensi *service interaction* [6].

Berdasarkan dengan metode penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian serupa yaitu, membandingkan kualitas dua jenis *website* dan mengevaluasi kualitas *website*, maka penulis melakukan penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* sebagai acuan pertanyaan yang digunakan saat

mengumpulkan data kuantitatif dan menggunakan metode IPA sebagai metode analisis dari hasil yang didapatkan pada proses pengumpulan data. Maka dari itu menurut penjelasan yang telah diberikan pada latar belakang penelitian ini melakukan “Evaluasi Kualitas Website Balitower Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan Analisis *Importance Performance* (IPA)”, pada kedua versi *website* Balitower

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diberikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan rumusan yang penulis angkat pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna pada *website* Balitower menggunakan *webqual* 4.0?
2. Bagaimana perbandingan nilai kesenjangan pada *website* lama dengan *website* baru Balitower?
3. Apa saja rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis indikator *webqual* 4.0 dan IPA?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas maka batasan masalah pada penelitian ini adalah,

1. Penelitian ini menggunakan responden karyawan Balitower yang bertepatan pada lokasi Kota Jakarta.
2. Responden yang digunakan merupakan responden yang pernah mengakses kedua versi *website* Balitower.
3. Penelitian ini hanya mengevaluasi kondisi desain UI/UX dari *website* Balitower sebelum dan setelah redesain.

#### **1.4 Tujuan**

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang disusun berdasarkan rumusan masalah yang penulis angkat sebelumnya, antara lain:

1. Mengukur hubungan tingkat harapan pengguna dan persepsi pengguna pada *website* Balitower menggunakan metode *webqual* 4.0.
2. Membandingkan besaran nilai kesenjangan antara *website* lama dan baru Balitower.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan indikator hasil metode analisis IPA.