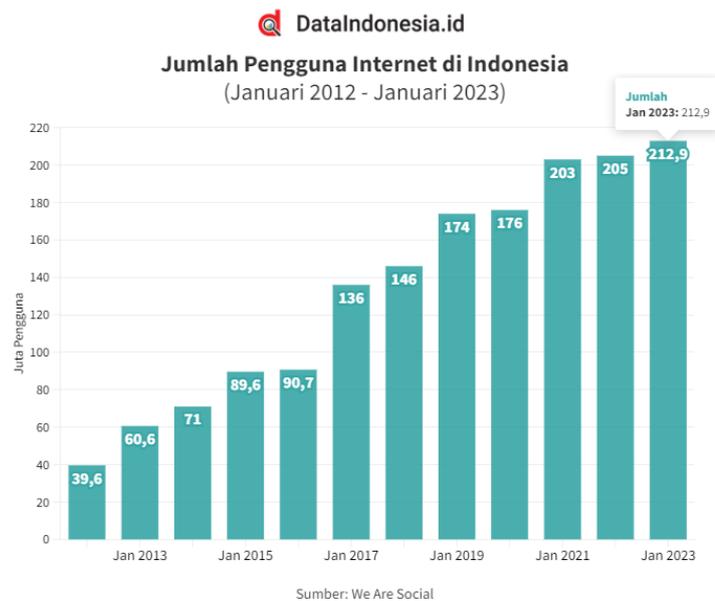


# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Fakta bahwa teknologi informasi terus berkembang adalah salah satu fitur terbaiknya (Hussaini, 2022). Tendensi yang stabil dalam perkembangan pesat teknologi informasi telah menciptakan keharusan bagi sebuah instansi perusahaan untuk beradaptasi guna terus bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Peran teknologi informasi dirasakan semakin besar karena hampir semua kestabilan ekonomi dan lingkungan dilakukan dengan perantara teknologi informasi melalui internet sebagai sarana penyebaran informasi (Li et al., 2020). Besarnya penggunaan internet sudah dapat dilihat dari pemakaian internet masyarakat Indonesia yang sudah mencapai 212,9 juta jiwa per Januari 2023 (Gambar 1.1).



**Gambar 1.1** Data Pengguna Internet di Indonesia Periode 2012 - 2023

Melihat dari DataIndonesia.id berdasarkan laporan We Are Social jumlah pengguna internet pada Januari 2023 lebih tinggi 3,85% dibanding tahun 2022 dengan jumlah 205 juta jiwa dan melihat trennya setiap tahun berdasarkan Gambar 1.1, jumlah pengguna internet di Indonesia terus tumbuh dan salah satu jenis layanan berbasis internet yang populer adalah *website* (Medyawati, 2012) menunjukkan bahwa betapa pentingnya kualitas *website* yang sering dikaitkan dengan internet di era digital ini. Seiring berkembangnya zaman, *website* tidak hanya menjadi sebagai wadah penyebaran informasi namun *website* juga bisa menjadi wadah untuk mengumpulkan

data untuk kebutuhan pemiliknya. Salah satu manfaat itu dilakukan oleh banyak instansi dan salah satu instansi yang memakainya adalah PT. XYZ dengan salah satu website e-Learning yang dimilikinya.

Website e-Learning PT. XYZ adalah website yang menunjang rekaman data aktivitas pembelajaran internal perusahaan dan sebagai salah satu media pembelajaran *Asynchronous & Hybrid*, berisikan konten pembelajaran untuk menunjang kinerja dan juga meningkatkan pengetahuan internal perusahaan dan sebagai jembatan *e-Learning*. Website e-Learning PT. XYZ telah hadir sejak tahun 2020 dan telah tersedia *e-Book* pembelajaran, *infographic*, dan video.

Dihadapkan dengan banyaknya kuantitas jumlah *website* sekarang dan perkembangan teknologi yang semakin kompetitif di zaman ini, membuat mereka yang bertanggung jawab terhadap *website*-nya membutuhkan sebuah arahan untuk membantu mengoptimalkan *website* mereka yang mana arahan ini membutuhkan sebuah indikator untuk mengevaluasi kualitas *website*. Oleh karena itu untuk melakukan analisa terhadap kualitas ada dua perbandingan metode yang digunakan, yaitu metode *servqual* yang berfokus terhadap kualitas layanan dan *webqual* yang lebih berfokus terhadap kualitas *website*. Pada Penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis kualitas website e-Learning PT. XYZ, metode yang digunakan adalah pengembangan dari metode *Webqual 4.0* yang merupakan metode pengukuran kualitas yang terdiri dari tiga komponen yaitu, *Usability quality*, *Information quality*, and *Interactivity quality* (Handayani et al., 2020) lalu dimodifikasi dengan penambahan 1 dimensi yaitu *Privacy and Security* untuk mengukur sebuah kualitas *website*. Selanjutnya untuk mengukur dimensi *Webqual 4.0*, maka diperlukan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) guna mengukur penilaian kinerja terhadap harapan dari kualitas *website*. Berangkat dari latar belakang di atas, peneliti memiliki gagasan untuk menganalisis kualitas website e-Learning PT. XYZ dengan menggunakan *webqual 4.0* dan *importance performance analysis* dengan harapan dapat mengetahui penilaian aktual terhadap harapan yang diinginkan oleh *user* website e-Learning PT. XYZ, dengan demikian akan didapatkan hasil yang bisa dijadikan perbaikan serta pengembangan dari website tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, berikut beberapa rumusan masalah yang akan dibahas, sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas website e-Learning PT. XYZ berdasarkan metode *Modified Webqual*?
2. Faktor apa yang dapat dijadikan fokus untuk meningkatkan kepuasan pengguna *user* dari kualitas website e-Learning PT. XYZ berdasarkan *Importance Performance Analysis*?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka terdapat beberapa tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Mengukur kualitas website e-Learning PT. XYZ berdasarkan *modified webqual*.
2. Menganalisis faktor-faktor yang dapat meningkatkan penilaian kinerja *website* terhadap harapan pengguna website e-Learning PT. XYZ.

## 1.4 Batasan Masalah

Berikut merupakan Batasan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website e-Learning PT. XYZ adalah *modified webqual* dan *Importance Performance Analysis*.
2. Responden untuk penelitian ini adalah internal PT. XYZ yang menggunakan website e-Learning PT. XYZ.
3. Pengambilan data akan dilakukan secara online melalui google form.
4. Penelitian ini menghasilkan saran dan rekomendasi yang dapat dikembangkan pada website e-Learning PT. XYZ.

## 1.5 Hipotesis

Berikut Hipotesis dari penelitian ini, yaitu:

1. Berdasarkan latar belakang yang menjelaskan website e-Learning PT. XYZ yang baru hadir pada 2020, maka website masih memiliki kemungkinan untuk dikembangkan.

2. Kepuasan pengguna terhadap website e-Learning PT. XYZ sudah memenuhi harapan.