

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap tahunnya penggunaan teknologi semakin meningkat salah satu fungsinya teknologi diyakini dapat mempermudah pertukaran informasi, mempersingkat proses-proses manual, sistem informasi merupakan bagian dari teknologi sudah banyak digunakan diberbagai organisasi seperti inatansi pemerintah, binis, sekolah, dimana berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengorganisir, dan menyampaikan informasi. Sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan umum semua bagian fungsi organisasi, membantu oraganisasi dalam membuat keputusan, Sistem informasi diyakini dapat berpengaruh untuk kesuksesan dan kelancaran berjalannya organisasi (Ellyusman & Hutami, 2017).

Teknologi Informasi (TI) saat ini menjadi bagian yang tak terpisahkan dan terintegrasi dengan tujuan bisnis organisasi. Bagaimana TI diaplikasikan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi seberapa jauh organisasi tersebut telah mencapai visi, misi ataupun tujuan strategisnya (Sarno, 2009).

Organisasi memerlukan informasi dalam pembangunan dan pengembangan agar memaksimalkan pengambilan keputusan. Berupa keputusan operasional maupun yang bersifat strategis. Digunakan untuk semua masalah disetiap fungsi manajemen. Kecepatan dan ketepatan informasi diperlukan ketika masalah perlu diolah agar bisa mendapatkan solusi yang diperlukan. Diperoleh secara efektif, efisien dan sistemik terhadap setiap masalah. Peranan TI diperlukan untuk

mendapatkan informasi yang cepat dan tepat. Saat ini TI merupakan bagian yang tak terpisahkan dan terintegrasi dengan tujuan bisnis. TI diaplikasikan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi tujuan dari organisasi tersebut.

PT. Adib Multi Engineering merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dan melayani jasa kontraktor untuk semua proyek baik skala daerah atau nasional. Dengan melakukan perubahan pola pelayanan kepada pelanggan, PT. Adib Multi Engineering senantiasa meningkatkan kualitas layanan. Menyimpan data dalam bentuk digital (*paperles*) dapat mempermudah pemeliharaan data kegiatan perusahaan. Melakukan standarisasi data dan sistem informasi dapat mempermudah pertukaran data kegiatan. Dapat menciptakan suatu sistem informasi yang handal dalam kegiatan.

PT. Adib Multi Engineering memanfaatkan peranan TI sebagai media proses operasional organisasinya. Perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana peranan TI dalam mencapai tujuan bisnis. Kegiatan mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi dapat dilakukan menggunakan metode webqual.

Pengukuran perangkat lunak diperlukan agar pengembangan sistem yang akan dilakukan dapat lebih baik lagi sesuai dengan kebutuhan proses bisnis perusahaan dengan melihat kekurangan-kekurangan yang ditemukan dari hasil pengukuran (Sutanti, 2016). Pengukuran dan evaluasi terhadap sebuah sistem informasi perlu dilakukan demi perbaikan sistem yang lebih baik lagi (Mustofa & Handani, 2017).

Metode webqual adalah metode yang digunakan dalam pengukuran untuk kualitas *website*. Untuk mengetahui kualitas *website* metode webqual melakukan perhitungan berdasarkan penilaian *admin* dan *user*. Metode webqual terdiri atas tiga kategori yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs. *Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs. Dan *Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi. Hasil analisis diterapkan dapat menjadi rekomendasi bagi meneger perusahaan dalam mengembangkan *website*.

*Website* atau *World Wide Web* (WWW) adalah salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka sendiri merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun (Manik, Salamah & Susanti, 2017). Maka dari itu kelebihan *website* inilah yang kini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi semua jenis perusahaan.

Penelitian ini menjelaskan tentang sejauh mana peranan TI dapat merepresentasikan tujuan bisnis. Sehingga berdasarkan temuan-temuan dari pelaksanaan evaluasi kualitas layanan sistem informasi, menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan peranan dan pengelolaan TI agar dapat mendukung tujuan bisnis dengan lebih baik di masa yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis melakukan evaluasi kualitas dalam bentuk skripsi dengan judul **Mengevaluasi Kualitas Layanan Website Pada PT. Adib Multi Engineering Menggunakan Metode Webqual.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang dari pemilihan judul diatas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan metode webqual terhadap efesiensi pengukuran kualitas layanan *website* pada PT. Adib Multi Engineering?
2. Bagaimana kualitas *website* diterima oleh pengguna?
3. Bagaimana membuat pengukuran kualitas website dengan metode webqual menggunakan bahasa pemrograman *Visual Basic* dan *database MySql*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memberi batasan- batasan supaya pembahasan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan, batasan tersebut yaitu:

Dalam penelitian ini mengevaluasi bagaimana kualitas layanan website pada PT. Adib Multi Engineering menggunakan metode webqual dan pembangunan data hasil kuesioner yang diperoleh dari admin atau user website PT. Adib Multi Engineering.

## **1.4 Hipotesa**

Sehubungan dengan permasalahan diatas dapat ditarik suatu hipotesa atau dugaan sementara dari permasalahan tersebut. Oleh sebab itu penulis membuat hipotesa yaitu:

1. Diharapkan dengan adanya evaluasi kualitas *website* sistem informasi pada PT. Adib Multi Engineering menggunakan metode webqual dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat.
2. Diharapkan dengan melakukan evaluasi kualitas *website* sistem informasi pada PT. Adib Multi Engineering menggunakan metode webqual dapat dijadikan referensi untuk pengembangan sistem selanjutnya.
3. Dengan adanya bahasa pemrograman *Visual Basic* dan dibantu dengan *database MySql* sebagai alat bantu dalam pengolahan data dapat mempermudah pekerjaan-pekerjaan sehingga informasi yang dihasilkan cepat, tepat dan efisiensi serta akurat.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan dalam hal ini adalah:

1. Mengevaluasi tingkat kualitas *website* pada PT. Adib Multi Engineering berdasarkan metode webqual.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap tampilan dan isi profil perusahaan dari *website* PT. Adib Multi Engineering.
3. Memberikan saran dan menentukan aspek yang mempengaruhi untuk meningkatkan kualitas *website* pada PT. Adib Multi Engineering.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Membantu perusahaan untuk lebih memahami manfaat dari mengevaluasi kualitas layanan *website* sistem informasi pada PT. Adib Multi Engineering dan mendapatkan rekomendasi dari hasil evaluasi kualitas layanan, guna dijadikan bahan agar TI yang ada dapat berjalan dengan baik.

2. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan penulis tentang mengevaluasi kualitas layanan *website* sistem informasi serta dapat menerapkan teori yang didapat oleh penulis selama kuliah dengan praktek penerapannya di lapangan.

3. Bagi Pihak Lain (Pembaca)

Penelitian ini dapat digunakan untuk memahami lebih dalam lagi mengenai mengevaluasi kualitas layanan *website* sistem informasi, khususnya pada PT. Adib Multi Engineering.

### **1.7 Metodologi Penelitian**

Untuk mencapai keakuratan dan ketelitian data serta informasi dalam penelitian ini maka pengumpulan data dilakukan dengan 3 (tiga) cara yaitu:

#### **1.7.1 Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Penelitian ini langsung dilakukan kelapangan yaitu dengan mengadakan:

a. Observasi (*Observation*)

Penelitian ini langsung dilakukan peninjauan kelapangan, yaitu aktivitas pengamatan terhadap objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami objek yang telah dipilih, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam melanjutkan suatu penelitian.

b. Wawancara (*Interview*)

Metode ini dilakukan yaitu dengan mengadakan interview dengan mengajukan daftar pertanyaan dan meminta beberapa bentuk kuesioner yang diharapkan dapat berdasarkan kenyataan yang ada dan lebih objektif.

c. Dokumentasi

Kegiatan ini melakukan pendokumentasian bukti-bukti dari peninjauan langsung ke objek penelitian.

1.7.2 Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan melalui literatur-literatur yang ada berkaitan dengan judul laporan skripsi ini. Untuk mencari informasi dalam menyusun teori-teori yang didapat baik secara global, baik secara detail yang berhubungan dengan pembahasan, sehingga terjadi perpaduan yang kompleks antara satu dengan yang lainnya.

1.7.3 Penelitian Laboratorium (*Laboratory Research*)

Metode ini dilakukan untuk menguji konsep-konsep yang ada dengan menggunakan personal komputer yang spesifikasi *software* dan *hardware* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Perangkat Lunak (*Software*) yaitu perangkat-perangkat lunak yang penulis gunakan untuk melakukan pengolahan data.
- b. Perangkat Keras (*Hardware*) yaitu perangkat-perangkat keras yang penulis gunakan untuk melakukan pengolahan data.

#### 1.7.4 Tinjauan Umum Objek Penelitian

PT. Adib Multi Engineering adalah perusahaan swasta yang melayani jasa kontraktor untuk semua proyek baik skala daerah maupun nasional. PT. Adib Multi Engineering telah mendapat kepercayaan dari pemerintah dan juga menyediakan tenaga ahli yang berkompeten di bidangnya.

#### 1.7.5 Profil Lengkap

Nama Objek Penelitian : PT. Adib Multi Engineering.

Alamat Kantor : Jl. Andalas No.50F, Andalas, Kec. Padang Timur,  
Kota Padang, Sumatera Barat 25126.