

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dikarenakan kemajuan teknologi saat ini, banyak orang menggunakan teknologi dalam kegiatan sehari-hari mereka dan dalam berbagai sektor ekonomi juga. Teknologi telah menjadi bagian penting dari kehidupan manusia dan telah memengaruhi masyarakat. Oleh karena itu, teknologi memainkan peran yang signifikan dalam banyak aspek kehidupan manusia.

Dikatakan bahwa keberadaan teknologi informasi sangat membantu dalam mempermudah kegiatan sehari-hari. Suatu kegiatan bisa dikerjakan dengan efektif dan efisien dengan diterapkannya teknologi informasi [3]. Banyak lembaga bisnis domestik dan asing telah menggunakan teknologi informasi secara signifikan hingga saat ini.

Beberapa faktor memengaruhi kemajuan teknologi; kemajuan dalam cara berpikir masyarakat adalah salah satunya. Untuk memenuhi kebutuhan informasi, teknologi, dan ilmu pengetahuan, perlu dikembangkan aplikasi web. Web adalah suatu jaringan yang dapat diakses dengan mudah oleh siapa saja yang memiliki akses ke internet. Sistem Penjualan Tiket adalah salah satu aplikasi web yang digunakan dalam industri pariwisata. Sistem ini dibangun sebagai jaringan komputer yang mengumpulkan data transaksi untuk membuat laporan penjualan, yang kemudian akan digunakan oleh manajemen untuk membuat laporan kas dan mengelola operasi bisnis lainnya.

Menurut Sulviani [33], Suatu sistem yang memberikan pelayanan informasi yang berupa data transaksi penjualan, transaksi pembelian, cek stok barang serta pengiriman barang. Sistem informasi penjualan memiliki kegunaan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan penjualan secara cepat dan efisien, meningkatkan efisiensi dalam manajemen stok

barang dan pencatatan transaksi penjualan, meminimalisir kesalahan dalam pencatatan data pembelian dan data penjualan, memberikan kemudahan pada saat proses pengolahan data master, mencatat transaksi penjualan dan pembelian, dan meningkatkan akurasi laporan penjualan dan pembelian

Penelitian ini mengambil studi kasus website Booking Bromo yang berfokus pemesanan tiket masuk wilayah Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS). Responden pada penelitian ini mengambil pada *user* atau pengguna yang pernah menggunakan atau mengunjungi website booking bromo. Tidak dapat dipungkiri bahwa tidak ada suatu sistem yang sempurna, setiap sistem pasti terdapat kekurangan sehingga membuat pengguna merasakan ketidakpuasan pada sistem tersebut. Setelah pengamatan, ditemukan beberapa masalah dengan layanan yang diberikan. Salah satu masalah yang dilaporkan oleh pengguna adalah fitur informasi tentang aktivitas kawasan wisata, ruang yang kurang untuk komunitas, dan tampilan website yang monoton.

Pada saat peneliti berada di lokasi, mereka menemukan beberapa keluhan dari pengguna website booking bromo. Sistem mengalami beberapa masalah, seperti website yang tidak merespon dan website yang tidak berjalan atau berjalan. Untuk memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan website secara optimal, evaluasi kualitas dilakukan dengan mempertimbangkan persepsi pengguna. Selain masalah yang diajukan oleh teman-teman pengguna website, evaluasi kepuasan pengguna sangat penting bagi pengelola website untuk mendapatkan umpan balik dan informasi tentang apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan pengguna didasarkan pada indikator kualitas web di website Booking Bromo. Kualitas web berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna, dan semakin tinggi kualitas web, semakin banyak

pengguna yang mengaksesnya. Pada dasarnya, mencapai kualitas website yang sempurna akan mendorong kepuasan pelanggan karena kualitas website merupakan sarana untuk mewujudkan

Dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual. Banyak penelitian telah menggunakan metode ini untuk mengukur kualitas website, salah satunya oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen yang telah mengevaluasi kualitas website pada forum membahas tentang pertukaran pengetahuan manajemen strategis tahun 2002 dan penelitian menghasilkan bahwa seluruh pengukuran variabel WebQual terdiri atas tiga yaitu: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi (interaction quality). Kriteria penilaian WebQual mencakup seluruh website, menjadikannya salah satu metode yang tepat untuk mengevaluasi kualitasnya.

Webqal 4.0 banyak diterapkan untuk mengukur kualitas website serta membantu untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir website [38]. Evaluasi terhadap kualitas website dengan penambahan Kualitas Visual untuk menentukan bagaimana website memiliki daya tarik visual yang membuat pengguna merasa puas menggunakan website [13]. Pada penelitian yang dilakukan mencoba menerapkan metode WebQual dengan penambahan dimensi kualitas visual pengguna pada website berbasis sistem informasi.

Penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0 dari Warjiyono, Corie Mei Hellyana. [38]. Variabel yang digunakan yaitu Kualitas Kegunaan (Usability quality), Kualitas Informasi (Information quality), Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality), dan Kualitas Visual (Visual Quality) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Berdasarkan hasil penelitiannya mengatakan bahwa perlu adanya perbaikan atau pengembangan lebih lanjut, terutama pada variabel kualitas layanan interaksi. Peneliti merekomendasikan untuk meningkatkan seperti dalam hal keamanan website, tersedia jalur berkomunikasi baik pribadi maupun komunitas serta pertanyaan, keluhan dan masukan dari

masyarakat untuk segera diterima, diproses dan diinformasikan seiring dengan kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan layanan

Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 modifikasi untuk mengukur komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada situs web Booking Bromo. Dalam penelitian ini, ditambahkan pengukuran kualitas visual (kualitas visual) dengan tiga variabel utama pada metode webqual 4.0 yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Fokus dari pengujian kualitas visual ini adalah untuk mengevaluasi kualitas visualisasi pada situs web yang diidentifikasi dengan daya pikat visual karena pengguna menganggap situs Boking Bromo sebagai proyek kolaboratif utama.

Website dengan konten dan navigasi yang baik merupakan dua hal terpenting dari kategori visual diikuti dengan kemudahan penggunaan dan komunikasi, desain dan arsitektur/organisasi [40]. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa ada beberapa korelasi antar variabel yang menentukan tingkat kepuasan pengguna. Tujuan dari modifikasi WebQual 4.0 adalah untuk membantu penelitian dalam menilai tingkat kualitas website dari sisi pengguna.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membahas hal-hal yang perlu dipertimbangkan mengenai cara meningkatkan kualitas pelayanan sistem informasi penjualan melalui website. Selain itu, belum ada penelitian terakhir yang membahas bagaimana mengukur kualitas situs web booking bromo dengan metode webqual. Penelitian ini harus menilai kepuasan pengguna, atau user satisfaction, pada situs web tersebut agar dapat memberikan pelayanan wisata yang baik kepada pelanggan dan memberi mereka informasi yang diberikan. Kepuasan pengguna merupakan ukuran umum yang banyak digunakan untuk menggambarkan keberhasilan implementasi suatu TIK [8].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan booking bromo dan dominan ditinjau dari metode WebQual 4.0 modifikasi.

1.3 Batasan Masalah

Mengenai rumusan masalah yang telah disampaikan, adapun batasan masalah pada penelitian ini :

1. Penelitian yang dilakukan yaitu pada *website* booking bromo
2. Data yang dihimpun dan diolah berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner responden pengunjung pada *website* booking bromo
3. Hasil yang didapatkan adalah yang menunjukkan signifikansi terhadap variabel yang dimiliki oleh WebQual 4.0 modifikasi yaitu *Usability*, *Information quality*, *Interaction Quality*, dan *Visual Quality* terhadap tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

1.4 Tujuan

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi sebagai berikut :

1. Mencari faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *website* Booking Bromo.
2. Mencari faktor yang paling dominan muncul ditinjau dari metode WebQual 4.0 modifikasi.

1.5 Relevansi SI

Secara teknis, suatu sistem informasi adalah kelompok komponen yang saling berhubungan yang mengambil (atau mengumpulkan), memproses, menyimpan, dan

mendistribusikan informasi untuk membantu membuat keputusan dan mengontrol suatu organisasi. Selain itu sistem informasi juga bisa membantu manajer dan pekerja dalam melakukan analisis masalah, melakukan visualisasi subjek yang kompleks, dan membuat inovasi produk [19].

Pada penelitian ini, sistem informasi penjualan digunakan untuk mengatur proses penjualan tiket menjadi informasi bermanfaat. Pada [21] Sistem informasi penjualan adalah suatu sistem informasi yang digunakan untuk memudahkan proses transaksi penjualan barang atau jasa pada suatu perusahaan atau organisasi.

Dengan adanya sistem informasi penjualan yang terintegrasi dengan baik, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan pada suatu organisasi [16].

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan skripsi tentang penelitian ini adalah sebagai berikut::

BAB I PENDAHULUAN

Bab I laporan mendefinisikan latar belakang penelitian. Ini mencakup rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab II dari laporan ini, tinjauan literatur tentang penelitian ini diberikan. Bab ini mencakup penjelasan tentang teori yang mendasari masalah yang akan dibahas serta penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III laporan mendefinisikan metodologi penelitian ini dan mencakup penjelasan metode serta prosedur yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah penelitian. Prosedur eksekusi dibahas lebih lanjut di bagian berikutnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV pada laporan mendefinisikan hasil dan pembahasan dari penelitian ini, melakukan perhitungan dan penjelasan tentang hasil dan perhitungan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab V laporan mendefinisikan penutup penelitian dan mencakup kesimpulan dan rekomendasi peneliti tentang prospek dan penggunaan penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka penelitian adalah daftar literatur yang digunakan dalam laporan penelitian.

LAMPIRAN

Lampiran mendefinisikan lampiran dari penelitian, yang berisi mengenai lampiran yang relevan serta sebagai pendukung dari penelitian ini.