

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam perkembangannya informasi dan berita dalam bentuk apapun mulai dari hiburan, perekonomian, politik, pendidikan, kebudayaan, bencana alam ataupun hal lain yang areanya mencakup global dapat ditelusuri dengan menggunakan internet. Pada masa yang modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Segala bentuk informasi yang sifatnya tidak terbatas bisa didapatkan melalui internet. Pengguna internet dapat mencari informasi, bertukar pesan data dan lain sebagainya hanya dalam hitungan detik. Kehadiran internet dengan segala kemudahannya menjadikan masyarakat meninggalkan media informasi lainnya

Kebutuhan informasi yang tinggi membawa masyarakat pada harapan media yang cepat dalam menyajikan informasi sehingga masyarakat dengan mudah mengambil sebuah keputusan apabila terkait dengan kepentingannya dan mempermudah memetakan permasalahan yang sedang berkembang

Salah satu jenis layanan berbasis internet yang populer adalah website. Sebagai bentuk layanan yang berbasis internet, website dapat dipandang sebagai digital goods atau barang elektronik yang dapat bernilai ekonomi. Keberadaan website bertujuan untuk memberikan layanan informasi atau sebagai media komunikasi untuk layanan berbasis internet. Salah satu konsekuensi dari konsep website sebagai digital goods adalah pengukuran kualitas dari layanan website tersebut dengan menggunakan berbagai model pengukuran kualitas.

Pada dasarnya tercapainya kualitas website yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan, karena kualitas website merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna dalam akses kedalam *google scholar*. Kualitas website tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan website yang sesuai dengan kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna.

Zaman sekarang website sangat dibutuhkan oleh setiap instansi pemerintah ataupun instansi swasta, instansi yang bergerak dibidang perbankan, kesehatan, kemasyarakatan, dan lain sebagainya. Web dapat digunakan sebagai media komunikasi, serta media informasi bagi karyawan atau pengunjungnya. Contohnya saja pada instansi pemerintah, misalnya pada Taman nasional.

Setiap Taman Nasional sudah mempunyai tampilan web yang beragam. Web tersebut dapat menyediakan informasi yang berkaitan dengan Taman nasional tersebut.

Taman nasional yang memberikan dan menyediakan informasi yang valid serta dapat dipercaya adalah suatu nilai tambah bagi Taman nasional tersebut. Penggunaan web Taman nasional ini dapat membantu pengguna untuk mendapatkan info mengenai online booking, info pengunjung, dan informasi berita serta kegiatan yang ada pada Taman nasional.

Berdasarkan uraian diatas, pengembangan inovasi layanan web Taman nasional ini perlu digali dan ditingkatkan. Karena merupakan suatu bentuk alat promosi yang memberikan info mengenai layanan pengunjung. Sehingga Taman nasional mampu memberikan nilai tambah dalam upaya mencari pengunjung. Selain itu, pengukuran kualitas web juga berpengaruh terhadap layanan Taman nasional. Karena dengan dilakukan pengukuran kualitas web, Taman nasional dapat mengetahui bagian-bagian mana yang dapat diperbaiki dari web tersebut.

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual- yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada Webqual tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD).

Pada penelitian ini, akan dilakukan analisa terhadap kualitas gepang online web Taman Nasional Gunung Gede Pangrango. Sebagaimana diketahui bahwa Taman Nasional Gunung Gede Pangrango merupakan salah satu Taman nasional milik pemerintah. Pengunjung Taman nasional biasanya mencari informasi yang mereka butuhkan sebelum mereka datang seperti jumlah kuota di setiap pintu masuk.

Mengukur kualitas web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dapat menggunakan komponen yang ada seperti kualitas layanan, kualitas informasi, dan kebergunaan. Dalam pengukuran web ini, digunakan metode webqual 4.0. Menurut Parasuraman (1998) webqual 4.0 merupakan salah satu metode pengukuran kualitas web berdasarkan persepsi pengguna akhir. Kualitas web yang ada sifatnya sebagai penilaian anatara informasi, layanan, dan *usability*. Maka dengan demikian kualitas informasi web akan mudah untuk diukur.

Pada penelitian sebelumnya, webqual juga pernah digunakan oleh Putri Dwi Parwanti untuk mengukur Web RSIA Hermina Bogor tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai variabel dari tiap dimensi Webqual terhadap Web RSIA Hermina Bogor. Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang hasilnya dihitung menggunakan Skala Likert kemudian dihitung rata-rata (*mean*) dari nilai masing-masing variabel yang ada dalam dimensi Webqual. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai

dimensi *usability* website RSIA Hermina Bogor nilainya 285 dengan kategori diterima, nilai dimensi *information quality* website RSIA Hermina Bogor 218 dengan kategori cukup, nilai dari dimensi *interaction quality* 276 dengan kategori diterima, dan dimensi *overall impression* nilainya 259 dengan kategori diterima. Kesimpulannya website RSIA Hermina Bogor diterima dari semua dimensi oleh pengguna web.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penyusun mengambil judul “ Pengukuran Kualitas Layanan Gepang Online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango Menggunakan Metode Webqual 4.0”

## B. Rumusan Masalah

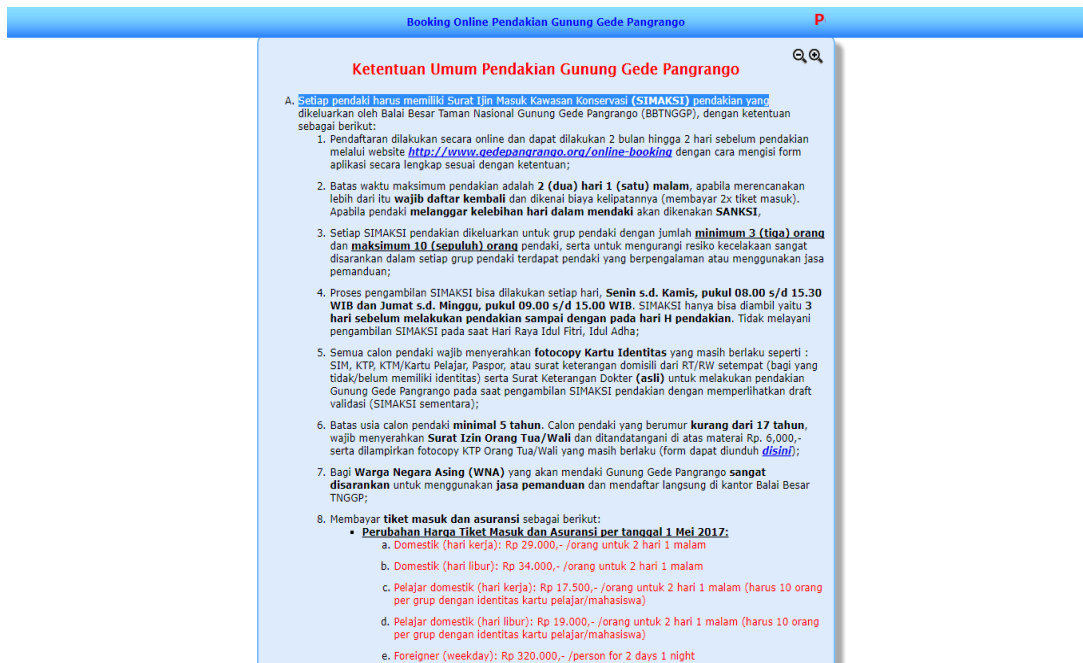
Pada tampilan halaman web Taman Nasional Gunung Gede Pangrango informasi yang muncul masih informasi keseluruhan. Website Taman Nasional Gunung Gede Pangrango tidak tahu bagaimana kualitas website tersebut menurut penggunanya serta adanya kritik dari pengguna mengenai kegunaan website yang kurang efisien dan beberapa menu yang tidak efektif. salah satu menu yang kurang efektif ialah gepang online, informasi kuota jumlah pengunjung tidak selalu diperbaharui sehingga pengunjung mengalami kesulitan dalam mencari informasi kuota untuk memasuki kawasan Taman Nasional Gunung Gede Pangrango.

Gambar 1.1 ini adalah halaman awal Taman Nasional Gunung Gede Pangrango.

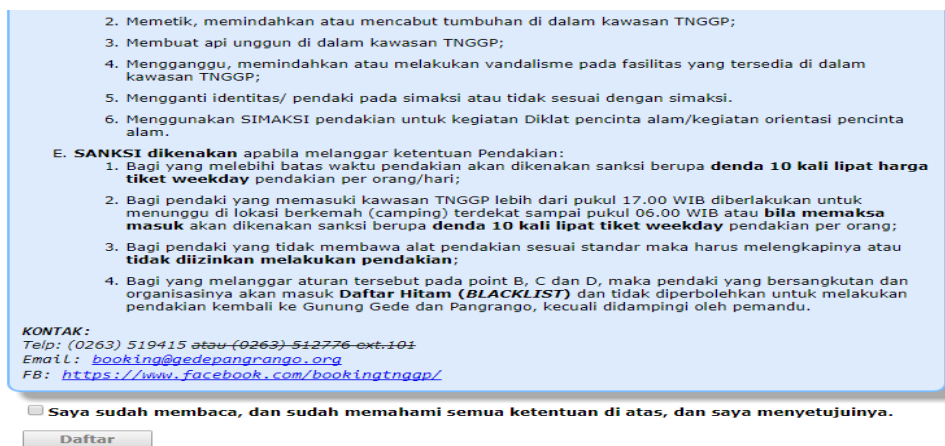


Gambar 1.1 Tampilan Awal Web

Ketika pengguna memilih gepang online , munculah tampilan yang berisikan ketentuan umum pendakian gunung gede pangrango seperti syarat ketentuan dan biaya memasuki kawasan taman nasional, seperti gambar 1.2 dan 1.3



Gambar 1.2 Tampilan Ketentuan Umum



Gambar 1 3 Tampilan Ketentuan Umum

Jika pengunjung memilih mendaftar, maka munculah tampilan seperti gambar 1.4

**Kuota Pendakian Gunung Gede Pangrango**

Silakan Anda mempelajari tabel kuota di bawah ini, untuk mengetahui sisa kuota pendaki yang masih tersedia. Lakukan pendaftaran dengan mengklik pada angka kuota (warna hijau) sesuai tanggal dan pintu masuk yang Anda pilih.

**Kuota Pendakian tanggal 31 Oktober 2017 s.d. 31 Desember 2017**

Hari, Tanggal	Pintu Masuk		
	Cibodas	Gunung Putri	Selabintana
Selasa, 31/10/2017	290	195	100
Rabu, 01/11/2017	292	167	100
Kamis, 02/11/2017	300	200	100
Jum'at, 03/11/2017	228	97	100
Sabtu, 04/11/2017	Kuota Penuh	Kuota Penuh	53
Minggu, 05/11/2017	300	183	100
Senin, 06/11/2017	297	194	100
Selasa, 07/11/2017	292	195	100
Rabu, 08/11/2017	296	195	100
Kamis, 09/11/2017	297	200	100
Jum'at, 10/11/2017	276	200	100
Sabtu, 11/11/2017	164	Kuota Penuh	100
Minggu, 12/11/2017	300	192	100
Senin, 13/11/2017	300	200	100
Selasa, 14/11/2017	300	200	100
Rabu, 15/11/2017	300	200	100
Kamis, 16/11/2017	300	200	100
Jum'at, 17/11/2017	297	200	100
Sabtu, 18/11/2017	218	Kuota Penuh	100
Minggu, 19/11/2017	300	200	100
Senin, 20/11/2017	300	200	100
Selasa, 21/11/2017	300	200	100

Beranda

Gambar 1 4 Tampilan Tabel Kuota

Tabel kuota yang ditampilkan informasi kuotanya tidak selalu diperbaharui, sehingga pengguna mengalami kesulitan dalam mencari informasi gepang online. Fenomena pengguna dalam menerima informasi melalui web akan berpengaruh terhadap kualitas informasi. Informasi yang ditampilkan pada kuota gepang online seharusnya dapat menambah pengetahuan para pengunjung yang akan membooking untuk mendapatkan tiket masuk kedalam kawasan taman nasional. Dalam hal ini yang menjadi pertanyaan adalah seberapa besar nilai website didalam memberikan pelayanan informasi. Melihat hal tersebut mendorong penyusun untuk melakukan pengukuran mengenai kualitas web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango agar dapat diterima oleh pengguna.

Dari penjelasan diatas dapat ditentukan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum diketahui nilai kualitas Web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango
2. Belum diketahui nilai setiap dimensi Web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango.

Dari penjelasan diatas dapat di tentukan pula Rumusan Masalah, yaitu :

a. *Problem Statment*

Pernyataan permasalahan dalam penelitian ini adalah belum diketahui kualitas web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango.

b. *Research Question*

Berdasarkan rumusan masalah dan pernyataan diatas, maka pertanyaan yang dapat di ajukan dari penelitian ini adalah bagaimana penerapan metode webqual untuk mengukur kualitas web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango?

**C. Maksud dan Tujuan Penelitian**

1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah menerapkan metode webqual untuk mengukur kualitas web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan maksud penelitian diatas maka tujuan yang hendak dicapai adalah :

- a. Untuk mengetahui nilai kualitas Web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango
- b. Untuk mengetahui nilai setiap dimensi Web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango.

**D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango, adapun dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan terhadap metode webqual 4.0 untuk mengukur kualitas web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango
2. Manfaat praktis, Agar pengelola web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dapat mengetahui dan melakukan pengelolaan yang baik terhadap operasionalisasi web
3. Manfaat kebijakan, Dapat dijadikan acuan bagi manajemen dalam pengambilan kebijakan dan pengembangan web

## E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini yaitu dapat mengetahui kualitas web yang meliputi dimensi kebergunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*Interaction Quality*), dan Kesan secara keseluruhan (*Overall Impression*). Adapun keterbatasan penelitian ini hanya untuk mengetahui kualitas web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dan tidak untuk mengetahui pengaruh atau korelasi antara tiap dimensi atau dengan variabel lain.

## F. Definisi Istilah

1. **Gepang Online** adalah istilah untuk pemesanan.
2. **Kualitas Informasi** adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua pengguna yang membutuhkan informasi.
3. **Kualitas Layanan Interaksi** adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalaman site lebih dalam
4. **Kebergunaan** adalah untuk menunjukkan kemudahan pengguna dalam menggunakan web.
5. **Pengguna** adalah pengunjung yang menggunakan layanan website gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango media untuk menambah informasi bagi mereka.
6. **Keseluruhan (*overall impression*)** adalah penilaian secara keseluruhan suatu website dalam dimensi webqual.