**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia perkembangan, internet telah menunjukan perkembangannya di seluruh dunia yang semakin pesat untuk beberapa tahun belakangan ini. Kementerian Kominfo Republik Indonesia menyatakan bahwa penguna internet Indonesia mencapai 54% atau 143 juta dari 265 juta jiwa penduduk Indonesia. Data itu terungkap pada acara Sosialisasi Pemilu Serentak 2019 dan Literasi Media. Semenjak ditemukannya internet sebagai salah satu media komunikasi dan informasi, *website* merupakan produk teknologi informasi yang terbilang paling populer, namun terkadang banyak *website* yang hadir tanpa kualitas yang bagus sehingga tidak dapat menyampaikan informasi yang dibawa.

*Website* adalah satu dari sekian banyak media informasi yang digunakan dalam dunia internet. Dengan perkembangan dunia internet yang sangat signifikan ini, tentu nya perkembangan *website* di Indonesia juga semakin meningkat. Pengertian *website* menurut Gregorius adalah kumpulan halaman *web* yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. Web terdiri dari *page* atau halaman dan kumpulan halaman dinamakan *homepage* (Gregorius 2000). Sedangkan Hidayat berpendapat *website* adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi (Hidayat, 2010).

Wesbite yang berisi berbagai macam informasi telah menjadikan banyak keuntungan bagi semua pihak, terutama perusahaan, karena perusahaan dapat menggunakan *website* sebagai sarana untuk memasarkan produk dalam jangkauan yang luas, memperkenalkan perusahaan / bisnis nya, dan juga dapat membangun branding dan kredibilitas perusahaan. Saat ini *website* merupakan salah satu layanan informasi yang banyak diakses oleh pengguna internet di dunia. Dengan demikian tidak jarang atau bahkan sudah menjadi suatu kewajiban untuk perusahaan menggunakan sebuah *website*.

PT XL Axiata merupakan salah satu perusahaan yang menerapkan dunia *website* sebagai media untuk memberikan informasi kepada pengguna, baik secara internal perusahaan maupun masyarakat umum untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan perusahaan. XL sendiri mempunyai berbagai macam *website* yang bergerak di berbagai bidang. Salah satu diantara nya yaitu *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata, dimana *website* pemesanan online ini selain sebagai media pemesanan online juga sekaligus sebagai media informasi bagi pengguna. Saat ini informasi tentang fasilitas seperti alat alat yang tersedia di Laboratorium IoT X-Camp, biaya yang di butuhkan untuk menyewa Laboratorium dan status apakah tempat masih tersedia atau tidak, dapat di ketahui melalui *website* tersebut.

Agar *website* tersebut dapat berjalan secara optimal, maka diperlukan evaluasi terhadap *website* agar dapat digunakan dengan mudah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *website* dapat diterima oleh pengguna, maka diperlukan suatu penilaian untuk mengukur kualitas dari suatu *website* agar dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi pengambilan keputusan peningkatan kualitas *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata sesuai dengan tujuan dan sasarannya.

Evaluasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kemudahan pengguna dalam mempelajari *website* ketika pertama kali menggunakan *website*. Evaluasi dalam lingkup ini lebih ditunjukan kepada evaluasi tahap desain dibandingkan evaluasi di tahap implementasi. Sehingga tidak mengarah ke proses teknik pemograman tetapi lebih mengarah ke cara pengguna berinteraksi dengan sistem itu sendiri. Berdasarkan uraian-uraian di atas maka penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian untuk skripsi. Adapun judul yang saya pilih yaitu **“Evaluasi Kualitas *Website* pada Pemesanan Online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata menggunakan metode WebQual 4.0”**

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat di identifikasi oleh peneliti sebagai berikut :

1. Belum ada nya *feedback* untuk mengetahui apakah *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata sudah sesuai kebutuhan pengguna atau belum?
2. Belum mengetahui sejauh mana kualitas *user interface* dari *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata yang dapat di terima oleh pengguna.
3. Belum dilakukannya pengukuran dan penelitian terhadap kualitas *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata.

**C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah sebagai berkut :

1. Belum ada nya *feedback* untuk mengetahui apakah *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata sudah sesuai kebutuhan pengguna atau belum?
2. Belum mengetahui sejauh mana kualitas *user interface* dari *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata yang dapat di terima oleh pengguna.
3. Belum dilakukannya pengukuran dan penelitian terhadap kualitas *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata.

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kualitas *website* pada kemudahan pengguna *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata.
2. Mengetahui kualitas dari *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata.
3. Memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam proses perkembangan *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata.

## **E. Manfaat Penelitian**

## Manfaat bagi Institusi Pendidikan

## Manfaat penelitian ini bagi institusi pendidikan diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian di atas.

1. Manfaat bagi Perusahaan

Dengan adanya evaluasi ini *website* pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata nantinya akan mendapatkan masukkan dalam proses pengembangan *website* kedepannya dan dengan adanya evaluasi ini dapat menambah mutu dari Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata.

1. Manfaat bagi Penulis

Manfaat yang di dapat bagi peneliti adalah dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah di pelajari pada saat perkuliahan, khususnya mata kuliah Interaksi Manusia dan Komputer (IMK).