

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Badak NGL dibentuk pada 26 Nopember 1974 oleh Pertamina, Huffco Inc., dan JILCO (Japan Indonesia LNG Company) dengan komposisi kepemilikan saham Pertamina (55%), Huffco Inc.(30%) dan JILCO (15%). Dalam perjanjian kerja sama disebutkan bahwa PT Badak NGL tidak akan memperoleh keuntungan dari usaha ini. PT Badak NGL hanya menjadi salah satu jaringan di tengah rantai bisnis LNG. Dengan demikian PT Badak NGL lebih merupakan *operating organization* yang bersifat non profit.

Sejauh ini, setelah layanan *website* PT.Badak LNG diimplementasikan belum pernah dilakukan penilaian mengenai kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung *website*, sehingga pengelola *website* belum bisa menerima umpan balik tentang *website* tersebut. Dari hal tersebut, maka dibutuhkan sebuah evaluasi terhadap kualitas dari *website* yang dimiliki untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap *website* www.badaklng.co.id. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas *website* www.badaklng.co.id terhadap kepuasan pengguna, penulis menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengujinya.

Metode WebQual merupakan salah satu metode pengukuran *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari *website*, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*),

dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Penelitian sebelumnya menyarankan bahwa dimensi WebQual dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali *website*. Penelitian (Tarigan, 2008), mengenai *e-library* dengan metode WebQual juga menyatakan bahwa suatu *website* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor – faktor yang terdapat pada WebQual atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik.

Pertimbangan-pertimbangan untuk melakukan sebuah penelitian terhadap *website* PT Badak LNG untuk mengukur kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna untuk menggunakan kembali layanan *website* PT Badak LNG. Dari penelitian yang dilakukan, dapat dijadikan sebagai evaluasi *website*, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan *website*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis pengaruh kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada *website* PT Badak LNG.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Daftar pertanyaan berdasarkan data dari kuesioner WebQual dan jurnal yang terkait.

2. Responden adalah pegawai PT Badak LNG.
3. Analisa pengukuran kualitas *website* dilakukan pada *website* PT Badak LNG.
4. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode WebQual 4.0.
5. Tool yang digunakan untuk menghitung nilai dari hasil kuesioner adalah IBM SPSS versi 20.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penyusunan penelitian ini yaitu menghasilkan analisis pengaruh kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada *website* PT.Badak LNG untuk meningkatkan kualitas *website* sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan *website*.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan bukti secara empiris tentang pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality website* terhadap *User Satisfaction*.
2. Sebagai bahan untuk pengembangan *website* ke arah yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap *website* PT.Badak LNG.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir (TA) ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, pembahasan, dan penutup.

Bab I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan Tugas Akhir dan sistematika Laporan Tugas Akhir.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai teori tentang konsep metode WebQual, uji statistika regresi linier berganda yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keterkaitan antara tiga dimensi kualitas *website* dengan kepuasan pelanggan, skala pengukuran yang digunakan.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi penjelasan tentang tahap – tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian penelitian terhadap *website* PT.Badak LNG.

Bab IV : Pembahasan

Pada bab ini dilakukan analisis data dengan menggunakan *software* SPSS 20. Langkah awal yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Langkah selanjutnya adalah menguji apakah faktor-faktor sudah *valid* untuk mengukur variabel yang ada.

Bab V : Penutup

Bab ini berisikan rekomendasi terhadap kualitas *website*, kesimpulan dan saran. Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari sistem yang ada. Tujuannya adalah agar pihak perusahaan dapat menyempurnakan *website* sehingga bisa menjadi lebih baik dan berguna.

