

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era transformasi digital saat ini, website telah menjadi sarana utama dalam penyampaian informasi dan layanan kepada publik. Berbagai instansi dan organisasi memanfaatkan website sebagai media komunikasi yang efektif, cepat, dan mudah diakses. Website tidak hanya berfungsi sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai media interaksi antara pengelola dan pengguna. Oleh karena itu, kualitas website menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan penyampaian informasi dan layanan kepada masyarakat.

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan kumpulan perangkat, metode, dan sistem yang digunakan untuk memproses, menyimpan, serta menyampaikan informasi secara efisien. Salah satu implementasi teknologi informasi yang paling banyak digunakan adalah situs web, yang memungkinkan penyebaran informasi secara luas tanpa batasan ruang dan waktu[1]. Website yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan pengguna, kemudahan akses informasi, serta efektivitas layanan yang diberikan.

Dalam konteks kebencanaan, ketersediaan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses menjadi kebutuhan yang sangat krusial. Bencana merupakan peristiwa atau rangkaian peristiwa yang dapat mengancam kehidupan dan penghidupan masyarakat, baik yang disebabkan oleh faktor alam, non-alam, maupun manusia[2]. Penanganan bencana yang efektif sangat bergantung pada kesiapan informasi, sehingga media penyampaian informasi kebencanaan harus memiliki kualitas yang baik agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Di Kota Malang, salah satu organisasi yang berperan dalam penanggulangan bencana adalah Maharesigana UMM (Mahasiswa Siaga Bencana Universitas Muhammadiyah Malang). Organisasi ini memanfaatkan website sebagai sarana utama untuk menyampaikan informasi terkait kesiapsiagaan bencana, tanggap darurat, serta

edukasi kebencanaan kepada masyarakat. Website Maharesigana diharapkan mampu menjadi media yang informatif, mudah digunakan, dan interaktif guna mendukung misi organisasi dalam penanggulangan bencana.

Namun, berdasarkan evaluasi dari tim maharesigana, website Maharesigana masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti kesulitan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, tampilan antarmuka yang kurang mudah dipahami dan digunakan, serta terbatasnya fitur interaksi yang mendukung pengalaman pengguna. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi efektivitas website sebagai media informasi dan layanan kebencanaan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kualitas website secara menyeluruh untuk mengetahui sejauh mana website Maharesigana telah memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas website dari perspektif pengguna adalah **WebQual 4.0**. Metode ini mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu **usability quality (kualitas kegunaan)**, **information quality (kualitas informasi)**, dan **service interaction quality (kualitas interaksi layanan)**. Ketiga dimensi tersebut merepresentasikan aspek penting dalam pengalaman pengguna yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap website.[3].

Dengan menggunakan metode WebQual 4.0, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web Maharesigana, mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, serta memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan. Melalui penelitian ini, diharapkan situs web Maharesigana dapat berkembang menjadi platform yang lebih efektif, efisien, dan terpercaya dalam mendukung misi organisasi dalam penanggulangan bencana.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya[2] mengevaluasi kualitas layanan situs web secara sistematis. Penelitian yang dilakukan oleh Syahputri et al. (2021) menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas portal

akademik dan direktori mahasiswa Universitas Sumatera Utara. Hasil yang baik ditunjukkan dalam hal kegunaan dan kualitas informasi, namun kualitas interaksi perlu ditingkatkan[3].

Penelitian lain yang dilakukan oleh Roman dan Kurniawan (2017) juga menemukan bahwa dimensi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada situs Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), diantaranya adalah sebagai berikut: Aspek informasi memberikan kontribusi paling besar[4].

Lebih lanjut, Habiba dan Wijaya (2020) dalam penelitiannya terhadap situs web Skill Academy menemukan bahwa kualitas informasi dan interaksi layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan aspek usability tidak. Ternyata hal ini tidak mungkin terjadi[1]. Di sisi lain, studi Nilpong dan Thanasopon (2020) tentang situs web pemerintah Thailand menemukan bahwa faktor-faktor seperti kejelasan, multimedia, dan waktu respons memiliki dampak positif yang signifikan, sementara navigasi yang terlalu rumit sebenarnya menghambat pengguna. Hal ini terbukti mengurangi minat pengguna kesediaan untuk menggunakan situs web[5].

Pada masa pandemi COVID-19, penelitian yang dilakukan oleh Rismayani dan Soetikno (2020) menemukan bahwa website e-learning STMIK Dipanegara Makassar mempunyai kualitas yang baik dari segi kegunaan, informasi dan interaksi layanan. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan kualitas website e-learning STMIK Dipanegara Makassar yang memiliki kualitas baik dari segi kegunaan, informasi dan interaksi layanan. masih ada ruang untuk perbaikan[6].

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kualitas website merupakan hal yang penting, khususnya bagi website yang berperan dalam penyampaian informasi kebencanaan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada **pengukuran kualitas website Maharesigana menggunakan metode WebQual 4.0**. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas website

Maharesigana, mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan website dalam mendukung penyebaran informasi kebencanaan kepada masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas website Maharesigana berdasarkan dimensi WebQual 4.0?
2. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas website Maharesigana?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh **usability quality, information quality, dan service interaction quality** terhadap **kepuasan pengguna** website Maharesigana.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas website Maharesigana.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, penelitian ini menetapkan beberapa batasan untuk menjaga fokus dan kejelasan penelitian. Batasan-batasan ini mencakup aspek-aspek tertentu dalam melakukan pengukuran kualitas website Maharesigana dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*. Adapun beberapa batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui survei kepada pengguna website Maharesigana.
2. Penelitian tidak mencakup aspek teknis pengembangan website, seperti pemrograman atau infrastruktur teknologi.