

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan *website* media *online* di Indonesia dewasa ini berkembang dengan pesat itu ditandai dengan adanya *website-website* pemerintah yang ada guna mempermudah melakukan transaksi pelayanan masyarakat, salah satunya adalah BPJS dengan situs *website* <https://bpjs-kesehatan.go.id/> merupakan media *online* yang menyajikan informasi tentang BPJS Kesehatan. Kualitas *website* tersebut akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri [1]. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut. Pada penelitian ini, kualitas web diukur oleh pengguna dengan didasari oleh pengaruh kualitas *website* menggunakan *WebQual 4.0* dan *User Acceptance Testing* [2].

WebQual 4.0 merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual Zeithaml* yang banyak digunakan sebelum pada pengukuran kualitas jasa. *WebQual* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area [3], yaitu: kualitas informasi *website* (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*), kualitas penggunaan (*usability quality*), namun pada penelitian, peneliti menambahkan 1 (satu) area yaitu *timeliness* yang diadaptasi dari *model End-User Computing Satisfaction* (EUCS) [4]. Sedangkan *User Acceptance Testing* (UAT) merupakan pengujian yang dilakukan oleh end-

user dimana user tersebut adalah staff/karyawan perusahaan yang langsung berinteraksi dengan sistem dan dilakukan verifikasi apakah fungsi yang ada telah berjalan sesuai dengan kebutuhan/fungsinya.

Pada dasarnya tercapainya kualitas *website* yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna hanya dapat terbentuk apabila pengguna merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan pengguna inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pengguna yang loyal atau setia. Dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas *website* yang baik tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria metode *WebQual 4.0* dan *User Acceptance Testing (UAT)* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kualitas *Website* BPJS Kesehatan Dengan Metode *WebQual 4.0* Dan *User Acceptance Testing* di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Kualitas *Website* BPJS Kesehatan Dengan Metode *WebQual 4.0* Dan *User Acceptance Testing* di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu Kualitas *Website* BPJS Kesehatan Dengan Metode *WebQual 4.0* Dan *User Acceptance Testing* di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan dan informasi untuk bekal peserta didik di masa yang akan datang dan menambah bahan kepustakaan Universitas Baturaja sehingga menambah pengetahuan bagi yang membacanya.

3. Penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah referensi dan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan dasar analisis dan penyusunan skripsi, yang berisi teori-teori yang mendukung penelitian seperti *WebQual 4.0*, *User Acceptance Testing* dan BPJS.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas penguraikan tentang sejarah singkat tempat penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas dan diuraikan hasil dari analisis data penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang ditujukan kepada tempat peneliti melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN