

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Covid-19 sebagai penyakit menular yang berawal dari SARS-CoV-2 berjenis *coronavirus*. Covid-19 diketahui semenjak mewabah di Wuhan, binatang. Virus corona menginfeksi saluran pernafasan pada seseorang ditandai dengan pilek, batuk dan lebih serius lagi ialah MARS, SARS, bahkan bisa meninggal. Pandemi Covid-19 di Indonesia bermula pada 20 Maret 2020. Dan tertanggal 01 Mei 2020 sudah tercatat 10.551 kasus positif corona, 1.591 sembuh dan 800 berujung kematian. Upaya pemerintah dalam menanggapi pandemi ini dengan menetapkan PSBB untuk beberapa wilayah di negara ini. Tujuannya ialah untuk menghambat perluasan dan menghentikan rantai Covid-19.

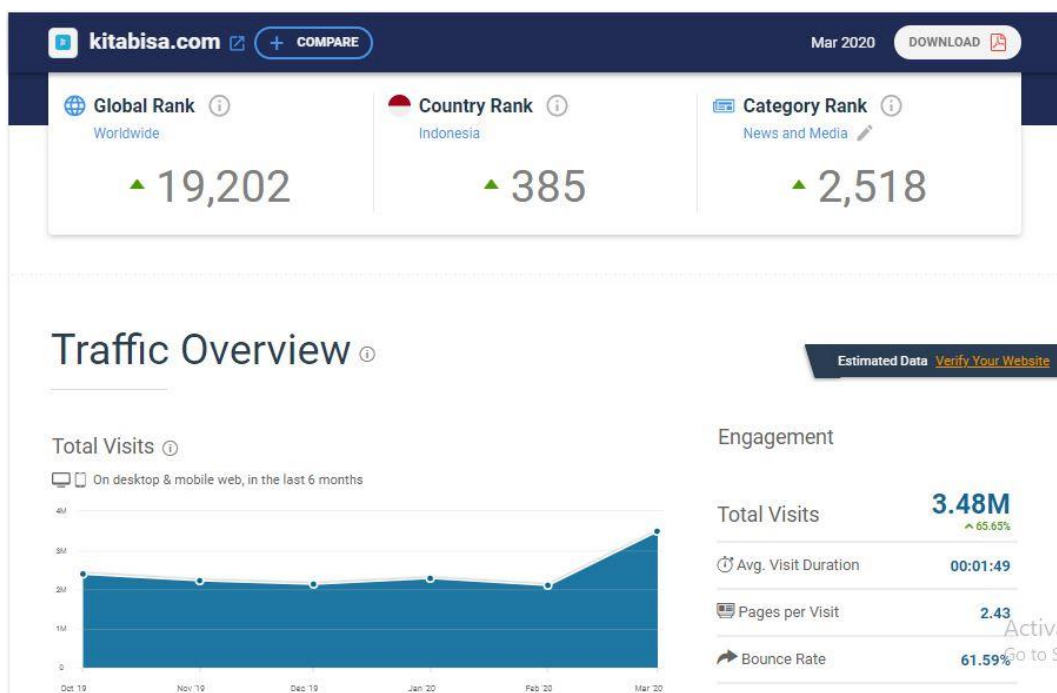
Diberlakukannya PSBB di sejumlah wilayah di negara ini menjadikan terbatasnya aktivitas di masyarakat, sejumlah aktivitas harus dilaksanakan dari rumah. Pandemi ini menjadi sebuah faktor yang menurunkan angka ekonomi di negara ini, nilai rupiah yang melemah dan bertambahnya jumlah pengangguran. Berdasar Kemenkeu Indonesia (2020), pandemi corona ini menjadikan 1,5 juta pegawai di PHK dan dirumahkan. Sejumlah 1,2 juta pegawai dari sector formal dan 265 ribu dari sector informal. Selain itu, menyebabkan bisnis hotel, restaurant, dan sector layanan udara terjadi penurunan dan mengalami kerugian yang besar. Dalam menangani corona ini, pemerintah dan rumah sakit di Indonesia mengalami kekurangan alat bantu untuk tim medis dan keterbatasan alat bantu untuk menangani pasien sehingga menjadikan masyarakat negara ini bergotong-royong untuk membantu pemerintah terkait penanganan pandemik corona. Dikarenakan adanya PSBB maka masyarakat menghimpun dana untuk melawan Corona via online melalui *platform* Kitabisa.com.

Kitabisa.com menjadi *platform crowdfunding* yang diaktifkan untuk menggalang dana. Kitabisa.com bisa dipergunakan untuk perseorangan, asosiasi, yayasan beserta organisasi untuk menggalang dana pada beragam aspek yaitu

bantuan medis, pendidikan, pembangunan tempat ibadah, bencana alam dan lain sebagainya. Platform ini bisa diakses dari website dan mobile aplikasi.

Dalam suatu website crowdfunding, kualitas website menjadi elemen terpenting dikarenakan berpengaruh besar bagi konsumen dalam memilih penyedia jasa serta layanan jasa (Catana Constantinescu, 2007). Sehubungan dengan kualitas website, kepuasan pengguna merupakan hal yang penting, dikarenakan sewaktu konsumen akan bertransaksi atau memberi donasi, langkah awalnya ialah setuju dengan persyaratan dan ketentuan yang dibuat serta mempercayakan pada Kitabisa.com. Dalam penelitian Rizky, et al., (2018), kualitas website juga mempengaruhi dengan signifikan terhadap kepuasan pengguna, karna adanya kualitas dari sebuah website membangun kepuasan konsumen dalam membuat keputusan untuk melakukan pembelian. Hasilnya membuktikan jika aspek kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif signifikan pada putusan memberi donasi melalui kitabisa.com (Paradhita, 2019).

Angka pemakaian kitabisa.com pada pandemic corona ini tergolong tinggi, berdasar traffic overview dari situs similarweb di bulan Maret 2020 mengalami peningkatan total pengunjung pada website ini senilai 65,65% ataupun sekitar 3,48 juta pengunjung. Bahkan menempati urutan ke 2518 dunia pada kategori media dan berita.



Gambar 1.1 *Traffic Overview* Kitabisa.com

Pemakai aplikasi yang banyak tidak menjadi jaminan taraf kualitas *website* pada *website* tersebut. Sehingga, diperlukannya analisis tingkat kualitas pada *website* Kitabisa.com supaya mengetahui *website* bersangkutan tergolong baik atau belum baik, serta mengetahui efek dari taraf kualitas *website* pada keputusan berdonasi pada aplikasi Kitabisa.com hasil analisisnya memakai metode *E-S-Qual* dan metode *Webqual 4.0*. Yang akhirnya tingkat kualitas pada *website* Kitabisa.com bisa meningkat.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu dengan latar belakangnya yang sudah dijelaskan, jadi rumusan permasalahannya yakni:

- a. Faktor yang berpengaruh pada tingkat kualitas *website* Kitabisa.com?
- b. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas *website* dalam keinginan pengguna berdonasi menggunakan situs Kitabisa.com?

1.3 Batasan Masalah

Mengacu pada rumusan masalahnya, maka batasan masalahnya adalah:

- a. Objek yang diteliti ialah masyarakat Indonesia secara umum yang sudah memakai situs Kitabisa.com untuk menggalang dana covid-19.
- b. Analisis tingkat kualitas *website* memakai metode E-S-Qual dan metode Webqual 4.0.
- c. Pengaruh tingkat kualitas *website* pada keputusan pengunjung memakai situs Kitabisa.com
- d. Efek pandemi Covid-19 pada turunnya angka ekonomi di Indonesia

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini tujuannya adalah seperti dibawah ini:

- a. Mengetahui tingkat kualitas *website* dan pengaruh kualitas *website* dalam keputusan pengguna berdonasi pada situs *website* Kitabisa.com.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas *website* kitabisa.com.

1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap hasil yang didapatkan bisa memberi kemanfaatan yakni:

1.5.1 Bagi Peneliti

Memperkaya pengetahuan serta wawasan penelitian, khususnya mengimplementasikan pengetahuan terkait metode *e-s-qual* dan metode *webqual* 4.0 pada analisis tingkat kualitas *website*.

1.5.2 Bagi Mahasiswa

Sebagai sumber atau acuan penelitian selanjutnya yang terkait dengan permasalahan yang serupa.

1.5.3 Bagi Kitabisa.com

Sebagai masukan bagi Kitabisa.com dalam peningkatan kualitas *website* Kitabisa.com dan mengidentifikasi faktor yang berpengaruh pada kualitas *website* Kitabisa.com selaras dengan yang dibutuhkan pengguna.

1.6 Luaran Yang Diharapkan

Supaya bisa menunjang pihak kitabisa.com untuk kompetitif dengan pesaing lain dan memperbaiki kualitas *website*.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisannya seminar teknologi informasi ini yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi uraian ringkas dan jelas terkait latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta luaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan dari kajian teori yang dijadikan acuan penelitian sesuai dengan judul yang diangkat peneliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi pemamparan ringkas dan jelas terkait metode penelitian yang meliputi tahap penelitian, teknik dalam mengumpulkan data, populasi dan sampel, instrument penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode analisis data, skema hubungan, hipotesis, pengujian validitas dan reliabilitas beserta jadwal kegiatannya.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi penjelasan hasil analisis serta tahap dalam olah data berdasar angket yang dijawab pengguna Kitabisa.com yang menyumbang dana untuk corona lalu dilakukan uji hipotesis yang sudah diprediksi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Memaparkan simpulan dan saran yang diambil dalam proses analisis yang memungkinkan bisa dipergunakan di waktu mendatang.