

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan hampir disetiap aspek sangat penting bagi kehidupan kita. Saat ini sudah menjadi kebutuhan bahwa teknologi informasi dapat member kemudahan dalam mencari informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian manusia dan penggunaan data yang lebih efisien, penggunaan teknologi informasi yang optimal dalam sebuah perusahaan akan menunjang efisiensi dan efektifitas kerja dalam mengolah data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali ditemukan dan digunakan adalah website. Menurut Rudika Harminingtyas (2014 : 45) Website adalah sebuah tempat di internet, siapa saja di dunia ini dapat mengunjunginya, kapan saja mereka dapat mengetahui tentang organisasi, memberi pertanyaan, memberikan masukan atau bahkan mengetahui dan membeli produk suatu perusahaan. Keberadaan website tidak ada gunanya dibangun tanpa dikunjungi atau dikenal oleh masyarakat atau pengunjung internet. Karena efektif tidaknya situs sangat tergantung dari besarnya pengunjung.

Peranan teknologi informasi dalam berbagai bidang kehidupan dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan

sistem informasi dengan penggunaan komputer. Penyelesaian suatu pekerjaan akan lebih cepat dan menghasilkan output yang relevan dan akurat terutama dalam hal pemrosesan dan pengolahan data yang berhubungan dengan kegiatan organisasi.

PT. Lingga Harapan adalah pabrik pengolahan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) yang berlokasi di Jalan Yos Sudarso RT.05 Kel. Sijenjang Kec.Jambi Timur Kota Jambi. Pada saat ini PT. Lingga Harapan memproduksi produk AMDK dengan merek Arthess dan Citra. PT. LINGGA HARAPAN sendiri juga sudah mengantongi beberapa sertifikat yang antara lain adalah SNI: 01- 3553-2006 / ISO : 9001 - 2008, Halal, BPOM-MD, dan aktif mengikuti keanggotaan aspadin (Asosiasi Perusahaan Air Minum Dalam Kemasan).

Di dalam website ini, penulis dan pengunjung menemukan ada beberapa kekurangan dalam website PT Lingga Harapan ini, yaitu tampilannya kurang menarik, tidak menemukan email PT Lingga Harapan, kurangnya halaman utama. Sehingga dari masalah di atas ini, saya mulai tertarik melakukan penelitian pada website PT Lingga Harapan dengan menggunakan metode Webqual.

Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap website ini merupakan alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan informasi. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang menentukan

kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan nilai menyeluruh atau keunggulan suatu layanan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis apakah situs website PT Lingga Harapan telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak, kualitas website ini perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan.

Agustin Setiyorini (2016 : 27) dalam penelitiannya menjelaskan WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan.

Untuk mengetahui apakah website PT Lingga Harapan telah memenuhi kepuasan pengunjungnya atau tidak, kualitas website perlu diukur dimulai dari segi kegunaannya atau *usability* hingga dari segi kualitas informasi dan pelayanan yang diberikan. Saat ini metode WebQual telah banyak digunakan dalam penelitian serupa untuk melakukan analisis website.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan analisis terhadap website PT LINGGA HARAPAN untuk mengetahui apakah kualitas website telah memenuhi kepuasan pengguna berdasarkan ketiga dimensi dalam metode WebQual yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE PT LINGGA HARAPAN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas website PT LINGGA HARAPAN berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0?
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari website PT LINGGA HARAPAN berdasarkan tiga variable yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, service quality*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas website PT LINGGA HARAPAN (<http://arthess.co.id/about.php?lang=in>)
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis website, yaitu WebQual 4.0.
3. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengonsumsi produk arthess, customer yang mengunjungi website PT LINGGA HARAPAN dengan jumlah 100 responden.
4. Penelitian ini menggunakan tiga variable yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, service quality*) terhadap kualitas website PT Lingga Harapan Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas dari website PT LINGGA HARAPAN berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari website PT LINGGA HARAPAN berdasarkan tiga variable yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, service quality*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas website PT LINGGA HARAPAN berdasarkan metode WebQual 4.0.
2. Mengetahui apakah kualitas dari website PT LINGGA HARAPAN telah memenuhi kepuasan penggunaannya atau tidak.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam sistematika inti guna memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas beberapa bab yang saling berhubungan satu sama lainnya dan sesuai dengan ruang lingkup judul, sistematika penulisannya antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori-teori apa saja yang berhubungan dengan bahasan dalam tugas akhir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab metodologi penelitian ini berisi mengenai pelaksanaan penelitian yang terdapat metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini membahas tentang analisis yang digunakan terhadap suatu permasalahan pada penelitian ini.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat tentang hasil rekomendasi dari analisis berdasarkan penelitian yang dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Menerapkan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diperlukan untuk ke depannya dari keseluruhan uraian yang telah dibahas.