

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan Teknologi saat ini semakin pesat, ditandai dari banyaknya komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi untuk saling tukar informasi melalui media internet. Website merupakan suatu metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suara, maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (link) satu dokumen dengan dokumen lainnya yang dapat diakses melalui Browser. Penggunaan teknologi menjadi sangat penting untuk sebuah perusahaan guna menunjukkan informasi terkait perusahaan kepada masyarakat.

PT Perkebunan Nusantara VI (PTPN6) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 11 Tanggal 14 Februari 1996, dan disahkan melalui Akta Notaris Harun Kamil, S.H. No. 39 Tanggal 11 Maret 1996 dengan kedudukan Kantor Direksi di Padang, yang telah diubah dengan Akta Notaris Sri Rahayu Hadi Prasetyo, S.H. di Jakarta Nomor 19 Tahun 2020 Tanggal 30 September 2020 dengan Kantor Direksi berkedudukan di Jambi. PTPN6 pada kantor wilayah jambi memiliki website resmi yaitu <https://ptpn6.com> yang mana website tersebut berisi informasi perusahaan seperti profil perusahaan, struktur organisasi, tata Kelola, berita terkini seputar perusahaan dan lain-lain.

Pengukuran kualitas website PTPN6 merupakan ide dasar dalam penulisan ini. Berdasarkan situs ubbersuggest.com menunjukkan presentase pengunjung situs

yang berasal dari mesin pencarian yang menunjukkan bahwa nilai dari presentasi menurun dari beberapa bulan sebelumnya. Sehingga perlu dianalisa kenapa website tersebut menurun dan adakah hubungannya dengan kepuasan.

Ubersuggest sendiri merupakan tools untuk riset yang dikembangkan oleh Neil Patel. Lewat tool ini dapat melakukan beberapa riset seperti, riset keyword yaitu riset untuk mengetahui seberapa banyak keyword di rujuk oleh pengguna internet dan juga dapat melakukan pengecekan traffic sebuah website. Tools inilah yang digunakan penulis untuk melakukan riset traffic website PTPN V1.

Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang user satisfaction (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah WebQual 4.0.

Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu : *usability*, *information quality*, dan *services interaction*. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari website tersebut [1].

Dari uraian permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE PTPN VI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti adalah : Bagaimana menganalisis Kualitas *Website* PTPN VI terhadap kepuasan pengguna Kota Jambi Menggunakan Metode *Webqual* 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini lebih terarah dan untuk mencegah penyimpangan masalah, maka penelitian ini akan dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini difokuskan bagi pengguna yang telah menggunakan website PTPN VI.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan penyebarannya dilakukan secara online dalam bentuk google form dengan pengukuran data dengan skala 1 – 5.
3. Kuesioner terdiri dari 24 pernyataan yang terdiri dari 4 variabel yaitu *usability, information quality, dan services interaction* dan kepuasan pengguna yang akan diisi oleh 100 responden.
4. Analisis kualitas website menggunakan metode WEBQUAL 4.0.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Mempelajari dan menganalisa lebih dalam dari website PTPN VI
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna di website PTPN VI Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah website PTPN VI telah berjalan sesuai dengan harapan atau tidak.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website PTPN VI.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini di khususkan pembahasn teori- teori dasar yang mendukung penelitian di kutip dari buku, jurnal, dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dimana mencangkup teori yang mereka ungkapkan dan dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan website Samsat Kota Jambi.

BAB IV : ANALISIS

Berisi analisis kualitas layanan website dengan menggunakan metode webqual pada beberapa dimensi yaitu usability, information quality dan service interaction.

BAB V : HASIL ANALISIS

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk website Samsat Kota Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola website.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian ini.