

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi telah menjadi jembatan penting dalam menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Dengan mengintegrasikan data, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan. Salah satu alat yang efektif untuk mencapai hal ini adalah aplikasi berbasis website. Seiring dengan perkembangan teknologi, website telah menjadi media yang efektif untuk menyampaikan berbagai informasi. Dalam dunia bisnis, website sering digunakan sebagai sarana promosi dan penyedia layanan. PT. Indah Jaya Motor Jambi, misalnya, telah mengadopsi website sebagai portal informasi untuk mempermudah akses pelanggan terhadap informasi produk dan layanan yang mereka tawarkan.

PT. Jaya Indah Motor Jambi adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang usaha perdagangan barang yang berlembaga sebagai pemasok (supplier). PT.Jaya Indah Motor Jambi merupakan roda 4 (empat) yang mempunyai wilayah pemasaran di propinsi jambi. perusahaan yang menjual berbagai macam mobil dan suku cadang seperti :Ertiga, Baleno, Ignis, karimun dan lain-lain. PT.Jaya Indah Motor di bentuk berdasarkan Akta pendirian : No.6 tanggal 19 Maret 1992 dengan Notaris Mutia Elfina Sesunan,SH. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) : No.530/03/09/UP/II/ DISPERINDAGKOP/2002.

Website yang digunakan yaitu www.https://suzukijambi.co.id merupakan website resmi yang dimiliki PT. Indah Jaya Motor. Menurut Prasetyo dan Susanti, (2016-2), *World Wide Web* (biasa disingkat WWW) atau web merupakan salah satu aplikasi internet yang paling populer[1].Web adalah sebuah sistem dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara dan lainnya yang tersimpan dalam sebuah internet web server ditampilkan dalam bentuk HTML (hypertext Markup language).

Tujuan website ini digunakan sebagai sarana agar pengunjung bisa secara langsung mengetahui informasi yang berkaitan dengan perusahaan kami dan informasi mengenai pelayanan maupun penjualan mobil yang terdapat harga mobil dan jenis mobil. Penerapan sistem informasi pada perusahaan dilakukan untuk mendukung strategi bisnis perusahaan, proses bisnis, struktur dan budaya perusahaan dalam rangka meningkatkan nilai bisnis dari perusahaan tersebut. Dukungan strategis dari penerapan sistem informasi pada perusahaan tersebut dalam bentuk peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan berbagai tugas atau aktifitas harian perusahaan di dalam sistem.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dalam makalah ini penyusun akan membahas mengenai lingkup dalam Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah yang penulis buat yaitu “Bagaimana cara menganalisa pengaruh kualitas website PT. Indah Jaya Motor terhadap kepuasan pengguna dan menyediakan saluran layanan pelanggan online yang responsif dan mudah diakses, seperti live chat atau formulir kontak, sangat penting untuk menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan dengan cepat. menggunakan metode webqual 4.0 ”.

Metode yang digunakan penulis untuk menganalisis kualitas website PT. Indah Jaya Motor adalah metode Webqual 4.0 ,disusun berdasarkan pada penelitian tiga variabel yaitu: kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) dan kemudahan pengguna (*usability*). website yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah[2].Oleh karena itu dari uraian permasalahan diatas peneliti sangat tertarik untuk meneliti mengenai“ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE PT. INDAH JAYA MOTOR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODEWEBQUAL 4.0”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah yang penulis buat yaitu: Bagaimana cara menganalisa pengaruh kualitas website PT. Indah Jaya Motor terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website yaitu WebQual 4.0 berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
2. Website yang dianalisis yaitu <https://suzukijambi.co.id/>
3. Teknik pengolahan data menggunakan SMARTPLS versi 3.
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui google form.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN

1.4.1 Tujuan Penulisan

Tujuan utama penelitian ini adalah mengevaluasi sejauh mana kualitas website PT. Indah Jaya Motor memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Melalui analisis menggunakan WebQual 4.0, diharapkan dapat diperoleh data yang valid untuk dijadikan dasar dalam mengembangkan dan memperbaiki kualitas website di masa mendatang.

1.4.2 Manfaat Penulisan

1. Bagi Penulis

Penulisan dapat menerapkan ilmu dan teori yang ada dalam perkuliahan dan memberikan Dunia kerja bagi masyarakat dan memberikan pengalaman bagi penulisan.

2. Bagi Perusahaan

Dapat di jadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengevaluasi kebalik kualitas website.

3. Bagi pihak lain (pembicara)

Semoga laporan ini bisa bermanfaat dan mampu menjadi sumber atau referensi bagi pembaca sehingga dapat mengetahui lebih jauh tentang pelaksanaan sistem informasi pada PT.Jaya Indah Motor Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri atas latar belakang, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat, metode penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari buku, jurnal, artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode apa saja yang akan digunakan untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi desa berbasis website di PT. Indah Jaya Motor.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisikan hasil analisis yang dilakukan tentang permasalahan yang sesuai dengan topik penelitian.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil dari analisis dan pembahasan website PT. Indah Jaya Motor yang menghasilkan rekomendasi yang nantinya diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahapan-tahapan analisis beserta saran atau masukan bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.