

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang setiap waktunya diantaranya adalah kemunculan internet dan website. Selain karena aksesnya yang mudah dan dapat digunakan dimana saja dan kapan saja oleh semua kalangan, internet dan website juga merupakan media yang paling up-to-date mengenai informasi. Hingga kini internet telah menjadi gaya hidup bagi sebagian penduduk di dunia, salah satunya ditandai dengan aktivitas jual-beli online menggunakan website untuk menjual perangkat dan alat-alat komputer.

V-Tech komputer Jambi adalah salah satu toko komputer di Jambi yang menjual berbagai macam kebutuhan perangkat Computer, Laptop/Notebook, Projektor dan mobile device pembeli seperti Smartphone, tablet dan aksesoris lainnya dengan mudah, lengkap dan bergaransi. Untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian barang yang diinginkan tanpa harus datang ke toko maka, V-tech Komputer hadir secara online dimana pembeli dapat melihat-lihat dulu produk yang tersedia.

Menurut observasi menggunakan Statshow.com sejauh ini, pengunjung V-Tech bisa sampai 78 pengunjung perhari, untuk perbulannya mencapai 2.340 pengunjung, dan 28.470 pengunjung website yang mungkin ingin sekedar melihat-lihat produk yang di jual maupun bertransaksi. Jika semakin banyak

informasi dan produk yang disediakan di website maka pelanggan akan semakin banyak

mengakses dan mengunjungi website tersebut sehingga akan meningkatkan ranking website. Oleh karena itu, layanan website milik V-Tech Komputer Jambi perlu diukur untuk mengetahui kualitas websitenya. Untuk itu perlu dilakukan analisis untuk mengetahui apakah website milik V-Tech Komputer Jambi 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. Metode Webqual 4.0 merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu website secara menyeluruh dari sisi pengguna website.

Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap website milik V-Tech Komputer Jambi untuk mengetahui apakah kualitas website telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode Webqual dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE DENGAN METODE WEBQUAL PADA V-TECH KOMPUTER JAMBI”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu:

1. Bagaimanakah menganalisis website V-Tech Komputer Jambi dengan menggunakan metode Webqual 4.0?

2. Bagaimanakah kualitas dari website V-Tech Komputer Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

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

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan untuk menganalisis kualitas website V-Tech Komputer untuk daerah Jambi (*www.vtech-jambi.com/*).
2. Analisis website V-Tech Komputer Jambi dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah menghasilkan analisis kualitas website V-Tech Komputer Jambi berdasarkan metode Webqual 4.0.

1. Untuk melakukan analisis kualitas layanan website milik V-Tech Komputer Jambi berdasarkan metode Webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap website V-Tech Komputer Jambi.
3. Untuk memberikan layanan yang lebih baik bagi pengunjung website V-Tech Komputer Jambi.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas website V-Tech Komputer Jambi berdasarkan metode Webqual 4.0.
2. Mengetahui apakah website V-Tech Komputer Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.
3. Menghasilkan layanan yang lebih baik bagi pengunjung website V-Tech Komputer Jambi.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan ini terdiri dalam 6 bab. Dimana masing-masing bab dijelaskan dalam uraian pokok-pokok masalah berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori dan konsep dasar yang berhubungan dengan penelitian yang dikutip dari beberapa sumber.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk

mencapai tujuan penelitian meliputi model yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis dan serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB IV : ANALISIS**

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

#### **BAB IV : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

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

#### **BAB VI : PENUTUP**

Merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk ke depannya dari keseluruhan uraian yang telah dibahas.