

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi pada zaman sekarang sudah merambah ke dalam semua aspek kehidupan. Peran sistem informasi bagi suatu perusahaan sudah menjadi bagian penting untuk dapat bersaing di zaman serba modern ini. Dengan adanya dukungan teknologi informasi yang baik pada suatu perusahaan akan memberikan berbagai keunggulan baik dari segi sumber daya manusia hingga dari segi sumber daya teknologi.

Perkembangan dalam penggunaan *website* saat ini sangat cepat, hampir semua perusahaan sudah memiliki *website* mereka masing masing dengan tujuan yang berbeda beda, mulai dari menampilkan profil dan informasi perusahaan, sebagai sarana pemasaran, peningkatan kualitas layanan hingga riset *buyer persona*. Penggunaan *website* dalam perusahaan juga dapat meningkatkan kredibilitas perusahaan itu sendiri.

*Website* duniamurah pada awalnya dibuat oleh PT. Putra Perdana Sentosa dengan tujuan untuk menyediakan layanan jual beli online bagi pelanggan baik itu transaksi *Business to Business* (B2B) maupun *Business to consumer* (B2C). produk produk yang disediakan oleh *website* duniamurah yaitu alat listrik, alat bantu, alat Teknik, *health care*, kebutuhan kantor, kebutuhan rumah hingga makanan dan minuman.

*Website* duniamurah belum bisa dikatakan *website* yang *user friendly* dikarenakan belum memiliki kecocokan dengan *mobile handphone* maupun *browser* saat diakses oleh pelanggan, Ketika pelanggan mencoba mengakses *website* duniamurah menggunakan *handphone* tampilan *website* menjadi berantakan seperti konten *website* yang berubah menjadi tidak simetris. Selanjutnya informasi yang diberikan di dalam *website* tidak relevan seperti informasi stok barang yang tidak *update* dan informasi promo yang berlangsung memiliki tanggal tercantum yang tidak akurat. Serta metode pembayaran yang disediakan oleh *website* duniamurah masih terbelakang ketinggalan zaman karena pelanggan harus mengunggah bukti transfer ke *website* untuk di

konfirmasi manual oleh bagian administrasi perusahaan. Hal-hal tersebut membuat banyak pelanggan memutuskan untuk melakukan transaksi dari luar *website* duniamurah, baik itu via *chat contact person* perusahaan maupun marketplace marketplace yang digunakan oleh PT. Putra Perdana Sentosa.

Dari permasalahan yang telah disebutkan di atas, pengukuran kualitas layanan *website* yang tepat adalah menggunakan metode *webqual* 4.0. metode teknik pengukuran ini memiliki 3 bahasan pokok yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi terhadap kepuasan konsumen (*service interaction quality*).

Setelah melakukan pengukuran kualitas layanan *website* menggunakan metode *webqual* 4.0, dilanjutkan dengan analisis hasil pengukuran kualitas layanan *website* menggunakan metode *importance performance analysis*. hasil analisis metode *importance performance analysis* ini digunakan sebagai dasar rekomendasi perbaikan bagi perusahaan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Penilaian metode *importance performance analysis* dibagi dalam empat kuadran atau kategori berdasarkan indikator pernyataan pokok bahasan pada *webqual* 4.0.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka peneliti merasa perlu dilakukannya pengukuran kualitas layanan *website* duniamurah berdasarkan penilaian pengguna. Dengan dilakukannya pengukuran kualitas layanan *website* duniamurah berdasarkan penilaian pengguna peneliti mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* duniamurah bagi perusahaan. Untuk itu peneliti membuat penelitian dengan judul “Pengukuran Kualitas Layanan *Website* duniamurah.com Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 pada pengguna di wilayah Jakarta”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti menentukan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. permasalahan apa saja yang menjadi fokus pada penelitian pengukuran kualitas layanan *website* duniamurah?

2. bagaimana penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* duniamurah dengan analisis metode *webqual* 4.0?
3. apa saja yang menjadi fokus perbaikan dalam *website* duniamurah?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti menentukan Batasan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini pengukuran kualitas layanan *website* duniamurah berdasarkan indikator variable pada *webqual* 4.0 yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan).
2. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik purposive random sampling dengan populasi yaitu pelanggan pengguna *website* duniamurah yang berdomisili di Jakarta, mitra PT. Putra Perdana Sentosa yang berlokasi di Jakarta, dan karyawan PT. Putra Perdana Sentosa.
3. Pengujian data hasil penyebaran kuesioner dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, analisis nilai kesenjangan antara penilaian aktual dan harapan, *webqual index* untuk mendapatkan nilai kualitas layanan *website*, dan menghitung nilai *importance performance analysis* agar mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan pada *website* duniamurah.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. menentukan permasalahan apa saja yang menjadi focus indikator variabel pernyataan dari dimensi *webqual* 4.0 terhadap pengukuran kualitas layanan *website* duniamurah.
2. menganalisis kualitas layanan *website* duniamurah dengan mencari nilai kesenjangan, nilai *webqual index*, dan *importance performance analysis*

berdasarkan indikator pokok pembahasan *webqual* 4.0 terhadap pengukuran kualitas layanan *website*.

3. menentukan dimensi apa saja yang menjadi fokus perbaikan pada *website* duniamurah.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Dapat memberikan rekomendasi pada PT. Putra Perdana Sentosa dalam perbaikan kualitas layanan *website* duniamurah berdasarkan penilaian pengguna melalui indikator pokok bahasan metode *webqual* 4.0.
2. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pembaca dalam hal pengukuran kualitas layanan *website* menggunakan metode *webqual* 4.0 dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.6 Luaran Penelitian**

Hasil dari penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan kepada PT. Putra Perdana Sentosa terhadap kualitas layanan *website* duniamurah berdasarkan indikator pokok bahasan *webqual* 4.0. sehingga PT. Putra Perdana Sentosa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempermudah pelanggan saat menggunakan *website* duniamurah.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam Menyusun laporan penelitian skripsi, sistematika penulisan diatur dan disusun dalam lima bab dimana setiap bab terdiri dari sub bab. Untuk memberikan gambaran singkat terhadap materi tiap bab pada laporan penelitian skripsi ini, maka diuraikan secara singkat sebagai berikut:

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan tinjauan Pustaka yang menjadi pendukung dalam penelitian pengukuran kualitas layanan *website* duniamurah.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan tahapan penelitian, hipotesis penelitian, instrument penelitian, waktu dan tempat penelitian, jadwal penelitian, dan alat bantu penelitian.

## **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan deskripsi *website* duniamurah, proses pembentukan kuesioner, analisis data, pembahasan hasil analisis data, dan memberikan rekomendasi perbaikan.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan yang dibuat berdasarkan hasil analisis kemudian saran untuk PT. Putra Perdana Sentosa dan terhadap penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**