

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini mencerminkan meningkatnya standar hidup di seluruh dunia. Hampir setiap kalangan masyarakat terkena dampaknya termasuk tempat kerja, bidang keuangan, bidang akademik, dan sebagainya. Dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat dapat dirasakan bahwa teknologi telah meningkatkan efisiensi semua aspek kehidupan menjadi lebih kuat karena terus maju dengan cepat. Adopsi teknologi yang meluas telah menguntungkan masyarakat dalam banyak hal, menyederhanakan tugas secara menyeluruh. Akses ke informasi melalui berbagai media merupakan keuntungan sosial dari pertumbuhan TIK; karenanya, menggunakan TIK untuk mengakses informasi di lingkungan bisnis Indonesia akan membuat tugas administrasi menjadi lebih efisien.

Perusahaan-perusahaan di Indonesia saat ini telah banyak yang menggunakan Website sebagai media pengenalan ke calon customer. Peranan dari website ini dapat membantu memasarkan produk/layanan perusahaan tersebut ke masyarakat.

Perlu diketahui bahwa Whizzup Digital Indonesia merupakan salah satu bisnis yang telah melakukan promosi diri kepada masyarakat melalui Website. Website yang informatif dan menarik bagi calon customer tentunya akan sangat menaikkan nilai jual dari layanan yang ditawarkan PT. Whizzup Digital Indonesia.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, Survei pendahuluan dilakukan dengan mengirimkan kuesioner sementara untuk mengukur kualitas situs web kepada 20 pengguna di situs web Whizzup Digital Indonesia untuk mendapatkan umpan balik yang jujur. Sebagai hasil dari kuisisioner yang beredar, kami dapat mengumpulkan informasi berikut.

Pada kuisisioner pra penelitian yang penulis lakukan untuk mendapatkan gambaran awal penelitian, penulis mendapatkan data bahwa terdapat

responden yang merasa bahwa Website Whizzup Digital Indonesia tidak informatif, lalu ada juga responden yang merasa kurang nyaman saat membuka website Whizzup Digital Indonesia, dan juga ada responden yang tidak dapat memahami informasi yang tersedia di website tersebut, lalu mayoritas responden juga menyarankan untuk dilakukan perancangan ulang untuk tampilan website yang sudah ada.

1.2. Perumusan Masalah

Dari apa yang telah dikatakan di atas, maka masalah yang dihadapi adalah:

- A. Bagaimana mengukur kualitas website Whizzup Digital Indonesia dengan menggunakan Webqual 4.0?
- B. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap website Whizzup Digital Indonesia?
- C. Bagaimana merancang ulang website Whizzup Digital Indonesia?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini:

- A. Mengukur tingkat kepuasan customer (pengguna) terhadap website Whizzup Digital Indonesia.
- B. Merancang ulang website Whizzup Digital Indonesia.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain:

- A. Mengetahui tingkat kepuasan customer (pengguna) terhadap website Whizzup Digital Indonesia
- B. Memberikan rekomendasi kepada manajemen Whizzup Digital Indonesia untuk melakukan pengembangan web Whizzup Digital Indonesia.
- C. Memudahkan customer dalam melakukan komunikasi dengan manajemen Whizzup Digital Indonesia