

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini sangat berkembang dan memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan kita sehari-hari. Salah satu hal yang menjadi pokok dari teknologi informasi adalah internet. Internet memungkinkan untuk terhubung dengan orang lain dari seluruh dunia dengan mudah. Dengan 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* dengan tujuan yang beragam, mulai dari menampilkan profil dan informasi perusahaan, sarana pemasaran, peningkatan kualitas layanan hingga riset *buyer persona*. Penggunaan *website* juga dapat meningkatkan kredibilitas perusahaan itu sendiri. *Digital Marketing* merupakan kegiatan pemasaran produk atau jasa yang ditargetkan, terukur, dan interaktif produk atau dengan menggunakan teknologi digital untuk mencapai dan memberikan perubahan bagi pelanggan dan mempertahankan mereka. *Digital Marketing* juga bermanfaat untuk mengembangkan pendekatan yang terencana untuk meningkatkan pengetahuan tentang konsumen terhadap perusahaan, perilaku, produk/jasa. *Digital Marketing* juga dapat menyatukan komunikasi yang di tergetkan dengan pelayanan *online* dengan pelayanan dari masing - masing individu yang spesifik.

Website Techoma.id dibuat bertujuan menyediakan layanan jasa *Digital Marketing online* bagi pelanggan baik itu transaksi *Business to Business* (B2B) maupun *Business to consumer* (B2C). Produk yang disediakan oleh *website* Techoma.id yaitu *Social Media Management, Branding & Design, Video Production, Website Development*. *Website* Techoma.id belum bisa dikatakan *website* yang sempurna untuk dikatakan *website* yang baik, hal ini dapat dilihat dari permasalahan yang terjadi yaitu jumlah pengunjung *website* dengan jumlah pelanggan yang memakai jasa layanan sangat berbanding jauh hal ini membuktikan bahwa *website* memiliki kekurangan yang menyebabkan pelanggan enggan untuk

menggunakan jasa dari perusahaan ini, salah satu contoh mudah seperti yang peneliti temukan yaitu keterangan testimoni dari pelanggan sebelumnya yang sudah memakai jasa dari perusahaan ini yang membuat pelanggan baru menjadi kurang percaya dalam memakai jasa tersebut dengan perusahaan ini.

Dari permasalahan tersebut, 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*, dilanjutkan dengan analisis hasil pengukuran kualitas layanan *website* menggunakan metode *importance performance analysis*. Hasil analisis tersebut 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* Techoma.id berdasarkan penilaian pengguna. Dengan dilakukannya pengukuran kualitas layanan *website* Techoma.id berdasarkan penilaian pengguna peneliti mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* Techoma.id bagi perusahaan. Untuk itu peneliti membuat penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Techoma.Id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *Framework Webqual* 4.0”.

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* Techoma.id?
2. Bagaimana penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Techoma.id dengan analisis metode *webqual* 4.0?
3. Apa saja yang menjadi fokus perbaikan dalam *website* Techoma.id?

1.3 Batasan Masalah

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

1. Pada penelitian ini hanya mengukur kualitas layanan *website* Techoma.id 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* Techoma.id di Indonesia.
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* Techoma.id.

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 fokus indikator variabel pernyataan dari dimensi *webqual* 4.0 terhadap pengukuran kualitas layanan *website* Techoma.id.
2. Menganalisis kualitas layanan *website* Techoma.id 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* Techoma.id.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Dapat memberikan rekomendasi pada Techoma.id dalam perbaikan kualitas layanan *website* Techoma.id 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 dalam bentuk data dan grafik kepada Techoma.id terhadap kualitas layanan *website* Techoma.id berdasarkan indikator pokok bahasan *webqual* 4.0. sehingga Techoma.id dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempermudah pelanggan saat menggunakan *website* Techoma.id.

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* techoma.id.

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* techoma.id, 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 techoma.id dan terhadap penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN