

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju menjadi pendukung utama bagi perusahaan untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan cepat, terlebih lagi dengan adanya penggunaan layanan *website*. Website merupakan salah satu pemanfaatan komputer yang menggunakan jaringan internet sebagai media utama. Semakin berkembangnya pemanfaatan internet dan penggunaan website terhadap perusahaan maka akan semakin banyak informasi mengenai apa saja yang ditawarkan, proses perekrutmen tenaga kerja dan pemasaran produk juga bisa dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi akan memberikan kemudahan dan bahkan hampir semua perusahaan memanfaatkan layanan website untuk memasarkan dan menawarkan produk.

PT Welty Indah Perkasa merupakan sebuah perusahaan otomotif yang didirikan oleh Purnama Arief Hidayat selaku CEO *Founder* pada tahun 2006 dalam rangka untuk memenuhi jumlah permintaan dan pemesanan produk otomotif *aftermarket* terbesar dan berkualitas di Asia. Perusahaan ini menjual beberapa produk otomotif terutama bagian pemeliharaan maupun perawatan mesin kendaraan dengan kualitas serta standar mutu pelayanan yang terbaik agar dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen. Hingga saat ini, PT Welty Indah Perkasa memiliki lebih dari 15.000 pelanggan yang tersebar di seluruh Indonesia.

PT Welty Indah Perkasa juga memiliki layanan website yang bisa diakses dan digunakan oleh konsumen yaitu <https://wealthy.id>. Website ini biasanya digunakan oleh CEO *Founder* maupun karyawan untuk menjual dan menawarkan produk otomotif dengan kualitas tinggi dan ramah lingkungan seperti *Automatic Air Freshner, Blades Wiper, Blub, Injector Cleaner, Refiill*

Wiper Blades, Wealthy Photochromic Film serta masih banyak produk lainnya yang bisa dipesan secara *online* melalui website ataupun memesan secara *offline* lewat via telepon atau *whatsapp* secara mudah dan cepat. PT Welty Indah Perkasa juga mengutamakan standar kualitas dari produk yang harus dipenuhi sebelum sampai kepada konsumen. Dengan adanya penggunaan layanan website di PT Welty Indah Perkasa ini diharapkan bisa membantu para karyawan dan beberapa pihak yang lain untuk mengetahui apakah terdapat kendala maupun masalah mengenai *complain* produk.

Untuk itu sangat diperlukan beberapa indikator yang tepat untuk menganalisis bagaimana kinerja dari penggunaan layanan website dalam perusahaan agar semua kegiatan kerja dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan latar belakang dan penjelasan diatas, maka penulis ingin membuat penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Penggunaan Layanan Website terhadap Produk Otomotif di PT Welty Indah Perkasa, Palembang menggunakan Metode Webqual 4.0**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah ada kendala dari kinerja layanan website?
2. Bagaimana cara kerja website PT Welty Indah Perkasa ketika menawarkan produk otomotif kepada konsumen?
3. Bagaimana melakukan analisis terhadap penggunaan layanan website di perusahaan?
4. Indikator apa saja yang tepat untuk meningkatkan layanan website dan kualitas dari produk otomotif?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini terdapat beberapa tujuan yang akan dicapai dalam melakukan penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui indikator apa saja yang tepat dan sesuai dengan metode penilaian Webqual 4.0
2. Mendapatkan gambaran tentang kinerja dari website yang sedang berjalan di perusahaan.
3. Mengukur sejauh mana konsumen menggunakan layanan website terhadap produk otomotif yang ditawarkan oleh perusahaan.
4. Melakukan analisis terhadap penggunaan layanan website di perusahaan yang telah ditentukan sesuai dengan hasil dari keseluruhan data penelitian dan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
5. Dan khusus bagi penulis, penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan wajib dalam menempuh Tugas Akhir sebagai ketentuan dan kelulusan sarjana Sastra 1 (S1) Sistem Informasi di Universitas Bina Darma Palembang.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Untuk menghindari cakupan pembahasan agar tidak meluas maka pada penelitian yang akan dilakukan oleh penulis diberikan ruang lingkup dan batasan masalah, yaitu:

1. Objek pada penelitian ini adalah PT Welty Indah Perkasa, Palembang.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0*
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran dari kinerja website dan seberapa jauh konsumen menerapkan penggunaan layanan website terhadap produk otomotif berdasarkan gambaran dari konsumen yang pernah berkunjung maupun bertransaksi dalam website.
4. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data, melakukan survei langsung ke objek, dan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan teknik *Simple Random Sampling* yang akan diambil secara acak agar seluruh responden mendapatkan kesempatan untuk dijadikan sampel.

5. Secara teoritis, pembuatan dan penyebaran kuesioner kepada para responden menggunakan 3 point penilaian yang disusun berdasarkan dimensi maupun butir-butir pertanyaan yaitu *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi), dan *Usability* (Kemudahan) pengguna ketika menggunakan layanan website.
6. Untuk melakukan pengujian instrument penilaian yang telah diberikan kepada responden akan dilakukan dengan uji validitas, uji reabilitas dan uji *paired t-test* pada hasil akhir dari kuesioner. Sementara untuk analisis data akan dilakukan dengan bantuan dari perangkat lunak yaitu *Microsoft Excel 2013* dan *IBM SPSS Statistic 22*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan bisa mendorong pemanfaatan metode deskriptif kualitatif sebagai referensi utama dalam menyusun skripsi khususnya di Program Studi Sistem Informasi.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi gambaran mengenai sejauh mana hasil analisis dari konsumen ketika menggunakan layanan website terhadap produk otomotif yang ditawarkan sehingga dapat menjadi bahan referensi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas maupun kinerja dari website yang sudah berjalan.
3. Secara umum, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi arsip dokumen akademik yang bermanfaat bagi universitas sebagai landasan utama dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.6 Metode Penelitian

Secara umum penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0*, teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung ke perusahaan dan menyebarkan kuesioner penelitian kepada para responden. Kuesioner

penelitian ini dirancang berdasarkan instrument penilaian dalam Metode *Webqual* 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan).

Adapun responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah pengunjung website yaitu konsumen, pimpinan, admin, sales dan karyawan di perusahaan. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Simple Random Sampling* yaitu mengambil secara acak agar seluruh responden mendapatkan kesempatan untuk dijadikan bagian dari populasi. Setelah mendapatkan jumlah sampel dari beberapa data yang ada langkah selanjutnya adalah menyebarkan kuesioner penelitian kepada responden. Kuesioner penelitian ini disebarkan secara langsung maupun tidak langsung.

Setelah semua kuesioner terkumpul akan dihitung dan diklasifikasikan dengan menggunakan perangkat lunak pengolahan angka yaitu *Microsoft Excel* 2013. Berdasarkan pengumpulan data penelitian tersebut diperoleh sebanyak 100 orang dari hasil perhitungan jumlah responden yang ada di perusahaan. Hasil akhir dari data kuesioner ini akan dianalisis menggunakan dengan bantuan tools *IBM SPSS Statistic for Windows* versi 22.

1.7 Jadwal Penelitian

Dalam jadwal penelitian ini, penulis merencanakan penyusunan penelitian dari bulan Mei 2020 hingga Agustus 2020. Berikut ini adalah gambar perencanaan jadwal penelitian yang akan dilakukan berdasarkan metode penelitian, yaitu:

1.8 Sistematika Penulisan

Pada penyusunan skripsi ini agar dapat lebih terarah terhadap permasalahan yang telah dibahas sebelumnya akan dibuat dalam beberapa uraian bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

BAB II : LANDASAN TEORI

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB V : PENUTUP

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN