

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, website telah menjadi salah satu alat utama bagi perusahaan organisasi atau institusi untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan menyediakan berbagai layanan publik. Website merupakan aplikasi yang memuat dokumen-dokumen multimedia seperti text, suara, gambar, animasi dan video, yang menggunakan *Hypertext Transfer Protocol (HTTP)* dan dapat diakses menggunakan perangkat lunak yang disebut sebagai *browser*.(Faizal et al., 2018)Website Palembang Harum adalah *platform* yang digunakan untuk menyampaikan informasi penjualan, serta menyediakan layanan-layanan penjualan secara online. Namun, keberhasilan website ini sangat tergantung pada tingkat kegunaan (*usability*) yang baik, yang memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dan layanan dengan mudah dan efisien.

Penggunaan metode *System Usability Scale (SUS)* dalam evaluasi kegunaan website menjadi sangat relevan karena metode ini memberikan cara yang cepat, sederhana, dan efektif untuk mengukur persepsi pengguna tentang kegunaan sebuah sistem. SUS menghasilkan skor yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah-masalah usability dan memberikan panduan untuk perbaikan yang diperlukan.

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk memastikan bahwa website Palembang Harum tidak hanya berfungsi dengan baik secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang positif. Dengan melakukan evaluasi usability, penelitian ini bertujuan untuk menemukan area-area yang memerlukan peningkatan, sehingga layanan pelanggan yang disediakan melalui website dapat ditingkatkan. Peningkatan ini diharapkan akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah kota.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh data yang akurat dan komprehensif mengenai tingkat kegunaan website Palembang Harum serta rekomendasi yang berguna untuk perbaikan atau evaluasi lebih lanjut, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Di era digital yang terus berkembang, industry ritel termasuk bisnis kuliner atau suatu usaha semakin mengandalkan teknologi informasi untuk mengoptimalkan operasi mereka. Toko kuliner atau suatu usaha sebagai salah satu bagian dari industri ini, menghadapi persaingan yang semakin ketat dan tuntutan pelanggan yang semakin tinggi akan kualitas layanan. Dalam konteks ini, sistem informasi memiliki peran krusial dalam membantu Perusahaan atau suatu bisnis untuk berinteraksi, memahami, dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih efektif.

Sistem informasi (SI) telah menjadi aspek integral dari pengelolaan bisnis modern. Di dalam Toko atau Perusahaan, SI digunakan untuk mengotomatisasi proses penjualan, manajemen inventaris, dan pelacakan transaksi. Namun, penggunaan SI yang tidak optimal dapat menghambat kemampuan toko atau Perusahaan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Dengan berkembangnya teknologi informasi yang sangat pesat dan canggih saat ini, begitu pun tingkat penggunaan teknologi yang semakin meningkat pula, sehingga mengakibatkan para pelaku bisnis menggunakan teknologi informasi salah satunya internet untuk membantu sebagai media informasi, promosi, pemasaran dan pemesanan pada suatu penjualan.

Pemesanan adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh konsumen sebelum membeli proses, pembuatan, dan cara memesan kepada orang lain (Saputri et al., 2019). Pemesanan merupakan suatu unsur penting dalam suatu Perusahaan atau usaha yang bergerak di dalam bidang kuliner atau perdagangan, dengan adanya pemesanan Perusahaan atau usaha berharap mendapat keuntungan yang bisa untuk melanjutkan usaha Perusahaan tersebut, oleh karena itu perlunya evaluasi peningkatan layanan pada pelanggan untuk mendukung kegiatan sistem informasi penjualan. Dengan

adanya sistem informasi pemesanan yang terkomputerisasi agar dapat memperlancar serta mempermudah proses pengelolaan layanan pelanggan.

Untuk meningkatkan evaluasi website pelayanan terhadap pelanggan dan mendukung strategi promosi serta pemasaran produk, penggunaan metode *System Usability Scale* (SUS) dapat menjadi solusi efektif. Evaluasi sistem informasi secara sederhana merupakan suatu pengujian terhadap pengendalian infrastruktur sistem informasi (Atmaja & Azis, 2019) Dengan evaluasi tersebut, pencapaian aktivitas atau kegiatan atas penyelenggaraan suatu sistem informasi dapat segera diketahui dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan guna memperbaiki kinerja penerapannya. Evaluasi juga dilakukan untuk menentukan apakah sistem informasi tersebut berjalan dengan baik dalam rangka menunjang proses peningkatan kualitas pelayanan dalam organisasi ataukah tidak.

Toko Palembang Harum merupakan salah satu UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang sudah memiliki toko yang berpusat di Kota Palembang, Sumatera Selatan. Palembang Harum berdiri ditahun 2012 yang bermula dari bisnis online sampai akhirnya Palembang Harum membuka outletnya pada tahun 2014, Mardhotilla merupakan pemuda yang ada dibelakang berdirinya Palembang Harum, diawali dengan sang pemilik atau owner mengikuti program bisnis di kampusnya membuat ia akhirnya terjun di dunia bisnis. Berbekal melihat resep-resep kue yang ada di rumahnya, Owner pun akhirnya memilih untuk menjual kue-kue khas Palembang sebagai produknya dan membuka bisnisnya. Palembang Harum terinspirasi dari dua kata yaitu PALEMBANG yang bermakna sebuah kota di Sumatra Selatan yang mempunyai Sejarah kental Kerajaan Sriwijaya dan HARUM (Haji Abdur Rahman Udjang Malian) yang merupakan singkatan dari nama kakek sang pewaris resep tradisional kue-kue khas Palembang.

Produk yang dihasilkan dan dijual oleh Palembang Harum adalah kue-kue bingen khas Kota Palembang. Kue-kue yang dijual di Palembang Harum sangat bermacam kurang lebih 30 jenis kue khas kota Palembang . Kue-kue di

Palembang Harum diproduksi sendiri dengan resep turun menurun sang keluarga sehingga untuk rasa dan keasliannya tidak perlu diragukan lagi.

Kue-kue tersebut diantaranya adalah Dadar Jiwo, Srikayo, Bolu 8 jam, kumbu hingga makanan seperti Gulo Puan pun dapat kita temui disini, tidak hanya itu Palembang Harum berinovasi dengan menu khas buatan mereka sendiri yaitu Kue Duren, Pempek Tabok hingga minuman seperti es sugu.

Palembang Harum ini berlokasi di Jl. Merdeka No.811 Palembang, Sumatera Selatan. Untuk konsep toko Palembang Harum tersebut juga sangat unik yaitu bewarna merah dan emas sebagai symbol yang membuat pengunjung merasakan suasana yang kental dengan kota Palembang.

Proses pemesanan kue pada toko Palembang Harum ini dapat dilakukan dengan cara, yaitu pelanggan bisa datang langsung ke lokasi toko atau bisa memesan melalui online seperti order via shopee, gofood, whatsapp dan juga bisa langsung melalui website <https://palembangharum.com>. Dengan adanya *E-commerce* tersebut diharapkan dapat membangun hubungan baik dengan pelanggan.

Dengan memilih Toko Palembang Harum sebagai studi kasus, penulis diharapkan dapat mengevaluasi perbaikan dan perkembangan website pada Palembang Harum. Evaluasi ini akan memberikan wawasan yang berharga untuk mengembangkan website system informasi tersebut agar lebih responsive terhadap kebutuhan pelanggan dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menyelidiki dan menganalisa bagaimana penggunaan metode *usability* dapat membantu dalam meningkatkan kinerja website system informasi untuk layanan pelanggan di Toko Palembang Harum, dengan harapan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan.

Maka dari itu perlu adanya metode untuk memonitoring *E-commerce* tersebut dengan diterapkannya metode *Usability* terhadap toko Palembang Harum. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menganalisis evaluasi website

terhadap Toko Palembang Harum dengan judul “**EVALUASI WEBSITE PALEMBANG HARUM DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN PELANGGAN**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

- a. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan berdasarkan hasil evaluasi SUS untuk meningkatkan layanan pelanggan melalui website Palembang Harum?
- b. Bagaimana tingkat kegunaan (*usability*) dari website Palembang Harum berdasarkan evaluasi dengan metode *SUS*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan pada penelitian ini adalah dapat mengevaluasi website Palembang Harum menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dalam rangka meningkatkan layanan pelanggan, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang kurang optimal pada website yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna.

## **1.4 Batasan Masalah**

Untuk menghasilkan penelitian yang sesuai dengan tujuan utama, maka terdapat beberapa Batasan permasalahan dalam penelitian yang akan dilakukan. Batasan masalah tersebut antara lain;

- a. Penelitian ini dilakukan di Palembang Harum.
- b. Menggali studi kasus Palembang Harum untuk mengevaluasi website pada Toko Palembang Harum.
- c. Data diambil pada tahun 2024 berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1. Bagi Perusahaan**

- a. Memberikan Kontribusi terhadap praktik bisnis.
- b. Peningkatan efisiensi operasioal.
- c. Peningkatan kualitas layanan pelanggan.
- d. Pengetahuan lebih mendalam tentang pelanggan.

### **2. Bagi Mahasiswa**

- a. Mahasiswa mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai informasi dan bagaimana penerapan metode *SUS* pada Toko Palembang Harum.
- b. Pengalaman dalam analisis kasus yang akan memberikan mahasiswa pengalaman dalam menerapkan teori-teori yang dipelajari dalam konteks nyata.
- c. Mahasiswa mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai industry tempat Perusahaan beroperasi, serta praktik bisnis yang umum digunakan dalam industry tersebut.

### **3. Bagi Perguruan Tinggi**

- a. Membangun ilmu pengetahuan yang lebih baik, dengan harapan ilmu tersebut dapat berkembang dan bermanfaat bagi keilmuan khususnya industry dalam lingkup manajemen dan system informasi.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kepustakaan di bidang sistem informasi dan manajemen, serta meningkatkan reputasi akademisnya.
- c. Kerja sama dengan Perusahaan yaitu melalui analisis kasus pada toko Palembang Harum, penelitian ini memungkinkan untuk menjalin Kerjasama dengan Perusahaan atau industry secara lebih dekat, dan dapat membuka peluang kolaborasi lebih lanjut, seperti magang, atau penelitian lanjutan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Maksud dari penelitian ini guna menampilkan gambaran menyeluruh kepada pembaca tentang informasi dalam laporan penelitian ini sehingga mereka dapat memahami bagaimana setiap bab berhubungan satu sama lain.

Struktur laporan terdiri dari 4 (empat) segmen utama yang masing-masing dibagi lagi menjadi beberapa bagian yang lebih kecil.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Latar belakang yang mendeskripsikan persoalan-persoalan yang muncul dan dihadapi, perumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, tujuan penelitian, Batasan masalah yang akan dipecahkan, dan manfaat penelitian yang diperoleh Ketika tujuan tercapai.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka atau landasan teori, memuat hasil-hasil penelitian sejenis terdahulu yang menginspirasi atau melandasi pelaksanaan penelitian ini; dan juga mengulas landasan teoritik yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

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

Bagian ini menguraikan langkah-langkah penyelesaian masalah. Sistem atau pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data dalam sebuah penelitian. Metodologi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pelaporan hasil penelitian.

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

Bagian ini menyajikan hasil-hasil yang diperoleh dan cara pencapaiannya. Bagian hasil penelitian mempresentasikan temuan yang diperoleh dari analisis data. Dan bagian pembahasan menginterpretasikan hasil penelitian, mengaitkannya dengan teori dan penelitian sebelumnya, serta menjelaskan implikasi dari temuan tersebut.

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

Bagian akhir dari laporan penelitian yang merangkum temuan utama, menyajikan implikasi dari hasil penelitian, dan memberikan rekomendasi untuk tindakan atau penelitian lebih lanjut. Kesimpulan merupakan ringkasan dari temuan penelitian yang menjawab pertanyaan penelitian atau tujuan yang telah ditetapkan. Dan saran memberikan rekomendasi berdasarkan hasil

penelitian yang dapat digunakan oleh peneliti lain, praktisi, atau pembuat kebijakan.

