

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Analisis merupakan proses untuk memahami, menganalisis, dan mengevaluasi data dalam sebuah organisasi atau bisnis. Proses ini melibatkan berbagai tahapan, seperti pengumpulan data, identifikasi masalah, perumusan solusi, dan implementasi solusi tersebut (Ciputra, 2023).

Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengelola data, mencakup proses seperti pemrosesan, pengambilan, pengaturan, menyimpan dan manipulasi data dengan bermacam metode agar mendapatkan informasi yang berkualitas. Informasi yang didapatkan harus relevan, akurat, dan tepat waktu agar dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, atau pemerintahan dalam mendukung pengambilan keputusan strategis. Teknologi ini memanfaatkan perangkat komputer untuk pemrosesan data dan sistem jaringan untuk menghubungkan komputer sesuai kebutuhan. (Suryana, 2012).

Website adalah halaman informasi yang dapat diakses melalui internet dari mana saja di seluruh dunia selama ada koneksi internet. Website terdiri dari berbagai elemen seperti teks, gambar, suara, dan animasi, yang menjadikannya menarik untuk dikunjungi (Sholechul, 2013).

Website berbeda dari toko pada umumnya yang mempunyai jam operasional, karena website dapat diakses kapanpun, dari manapun, dan oleh siapapun. *Website* adalah alat promosi yang sangat terjangkau, efektif, dan efisien. Melalui website, Anda bisa menyebarluaskan informasi tentang produk, diskon, dan lainnya, sehingga pelanggan dapat menerima informasi dengan cepat dan akurat (Bivisyani, 2024).

Kualitas *Website*, atau WebQual, telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan mengalami berbagai revisi dalam penyusunan dimensi dan item pertanyaannya. Metode ini didasarkan pada penelitian dalam tiga area utama

(Sumarwan, 2007), tingkat informasi pada studi sistem informasi, tingkat interaksi serta layanan pada penelitian ini dibidang sistem informasi, pemasaran serta kegunaan dari respons manusia dan komputer(Siagian & Cahyono, 2014).

Website untuk UMKM juga bisa berfungsi sebagai alat promosi yang mampu menciptakan 'engagement' dengan pengunjung. Meski pelaku UMKM mungkin hanya menggunakan *website* gratis dengan fitur terbatas, reputasi dan kepercayaan menjadi lebih baik jika menggunakan *website* yang diolah secara profesional. Tujuan memakai *website* bagi bisnis termasuk untuk branding dan mendapatkan konversi. Oleh karena itu, Pelaku bisnis juga dapat menjangkau pasar yang lebih luas, dapat menyampaikan informasi yang lengkap sehingga bisa diketahui oleh konsumen melalui Online (Rasminto 2023).

Berdasarkan permasalahan yang ada masih banyak *website* yang mengalihkan metode pembelian atau pemesanan produk ke aplikasi *E-Commerce*. Namun masih banyak masyarakat yang belum paham untuk menggunakan Aplikasi *E-Commerce* yang dimana Pelanggan ingin melakukan pembelian produk dengan Simpel, sehingga penelitian ini hanya berfokus pada *website*, Peneliti juga akan menganalisis kualitas *website* portal warkop apakah memudahkan pelanggan untuk melakukan pembelian produk dan apakah Portal Warkop memiliki *website* yang layak. Dengan demikian, peneliti akan melakukan analisis terhadap *website* Portal Warkop dengan judul "**Analisis Kualitas Kelayakan Penggunaan *Website* di Portal Warkop Menggunakan Metode *WebQual***".

1.2 Tujuan Penelitian

bertujuan untuk menganalisis kualitas kelayakan penggunaan *website* Portal Warkop dengan menerapkan metode *WebQual*.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Dapat menjadi acuan pada portal warkop untuk memajukan dan memberikan kualitas dalam memudahkan pelanggan.
2. Dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penulis dalam mencari solusi untuk menyelesaikan masalah didalam dunia pekerjaan dan menambah wawasan kemampuan dalam proses analisis.

1.4 Rumusan Masalah

Penelitian ini hanya fokus pada *Website* oleh karena itu Untuk Urgensi pada penelitian ini adalah apakah portal warkop mempunyai *website* yang layak dan juga *Website* Portal Warkop belum bisa melakukan pemesanan melalui Website Langsung, dan pemesanan dialihkan ke aplikasi *E - Commerce*, Dikarenakan masih banyak Pengguna atau orang yang belum mengerti dengan aplikasi *E-Commerce* seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Apabila pengguna ingin memesan produk tetapi tidak bisa mengakses aplikasi *E-Commerce*, Pelanggan tidak dapat memesan produk yang diinginkan dan pelanggan akan merasa kecewa karena tidak mendapatkan produk yang ingin dibeli, yang dimana setiap pelanggan ingin melakukan pembelian produk dengan Simpel, Mudah, dan Cepat melalui Website langsung.

1.5 Batasan Masalah

untuk menghindari penyimpangan dan memperjelas fokus di penelitian, Menjadikan penelitian ini lebih terarah dan pembahasannya lebih mudah, serta memastikan tujuan penelitian dapat tercapai. batasan yang ditentukan adalah fokus pada penilaian kelayakan penggunaan *Website* Portal Warkop.