

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir telah memberikan dampak besar terhadap dunia usaha, termasuk sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Keberadaan website kini menjadi hal yang krusial bagi UMKM untuk mempromosikan produk mereka, menjangkau pasar lebih luas, serta meningkatkan efisiensi operasional. Website bukan hanya sebagai alat untuk memberikan informasi tentang produk, tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan interaksi antara pelaku usaha dan konsumen, memperkuat branding, serta mendukung proses pembelian secara online (Bivisyani, 2024).

Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengelola data, termasuk memproses, memperoleh, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan berbagai metode untuk menghasilkan informasi berkualitas. Informasi yang dihasilkan harus relevan, akurat, dan tepat waktu, dan digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, serta pemerintahan guna mendukung pengambilan keputusan strategis. Teknologi ini memanfaatkan perangkat komputer untuk pengolahan data dan sistem jaringan untuk menghubungkan komputer satu dengan lainnya sesuai kebutuhan (Suryana, 2012). *Website* bukanlah seperti toko fisik yang memiliki jam buka dan tutup, karena dapat diakses oleh siapa saja, di mana saja, dan kapan saja. *Website* merupakan media promosi yang sangat terjangkau, efektif, dan efisien. Melalui *website*, Anda dapat menyampaikan informasi tentang produk, diskon, dan lain-lain (Bivisyani, 2024).

Kualitas *Website*, yang dikenal dengan istilah WebQual, telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami berbagai iterasi dalam penyusunan dimensi dan item pertanyaannya. *Website Quality* dibangun berdasarkan penelitian dalam tiga bidang (Sumarwan 2007),

yaitu: kualitas informasi dari penelitian sistem informasi, interaksi dan kualitas layanan dari penelitian sistem informasi, *E-Commerce*, serta pemasaran, dan kegunaan (*usability*) dari interaksi manusia-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 akan lebih baik jika menggunakan *website* yang dibuat secara profesional. Tujuan penggunaan *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 S.Kom, M.Si, 2023).

Berdasarkan permasalahan yang ada masih banyak *website* yang mengalihkan metode pembelian atau pemesanan produk ke aplikasi *E-Commerce*. Namun banyak juga masyarakat yang belum mengerti cara menggunakan Aplikasi *E-Commerce* yang dimana Pelanggan ingin melakukan pembelian produk dengan Sempel, oleh karena itu penelitian ini hanya fokus pada *website*, Peneliti juga akan menganalisis kualitas *website* Songket PaSH apakah memudahkan pelanggan untuk melakukan pembelian produk dan apakah Songket PaSH memiliki *website* yang layak dalam pemesanannya. maka dari itu peneliti akan menganalisis Website di Songket PaSH dengan Judul "**Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Website Songket PaSH**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana analisis kualitas layanan penggunaan *website* Songket PaSH.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini hanya fokus pada *website* oleh karena itu Untuk Urgensi pada penelitian ini adalah *website* Songket PaSH Selama diterapkan website

ini pihak pengelola belum melakukan suatu analisis kualitas pengguna yang melakukan/mengerjakan transaksi atau melihat lihat saja. Agar terjalannya B2B dan tidak terputus begitu saja, maka perlu melakukan analisis untuk evaluasi kualitas *website* Songket PaSH ini.

Analisis dilakukan agar tetap terjalannya B2B, juga mampu memperluas jangkauan. Metode Untuk evaluasi pada *website* menggunakan Deskriptif Kuantitatif. Dengan metode penerapan webqual, dimana metode webqual sendiri memiliki variabel Y mampu membantu untuk memberikan evaluasi terhadap *website* yang terkait, Sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan harapan pada perbaikan yang jauh lebih baik dengan berupa prioritas.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari penelitian antara lain adalah:

1. Dapat menjadi acuan pada Songket PaSH untuk memajukan dan memberikan kualitas dalam memudahkan pelanggan.
2. Dapat memudahkan pelanggan untuk melakukan pembelian melalui Website hingga mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal.
3. Dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penulis dalam mencari solusi untuk menyelesaikan masalah didalam dunia pekerjaan dan menambah wawasan kemampuan dalam proses analisis.

1.5 Manfaat Penelitian

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Pada penelitian ini memiliki batasan yaitu penelitian ini hanya berfokus pada ruang lingkup tentang kualitas pelayanan penggunaan di *website* Songket PaSH.

Universitas Bina
Dharma

