

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi pengerjaan tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat, menjadikan website sebagai alat untuk sebuah organisasi dalam hal layanan bagi pengguna/pelanggan. *Website* merupakan halaman situs sistem informasi yang dapat diakses secara cepat. *Website* ini didasari dari adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui perkembangan teknologi informasi, tercipta suatu jaringan antar komputer yang saling berkaitan. Jaringan yang dikenal dengan istilah internet secara terus-menerus menjadi pesan-pesan elektronik, termasuk *e-mail*, transmisi *file*, dan komunikasi dua arah antar individu atau komputer.

Situs (*website*) adalah perusahaan-perusahaan penyediaan layanan Internet. Sedangkan yang menyediakan layanan atau memberikan jaringan pada pemilik situs tersebut dikenal dengan nama provider. Perusahaan provider semata-mata mendapatkan uang dari jaringan yang dipakai oleh para pengakses internet, sepertinya hal menggunakan telpon. Sedangkan pemilik situs mendapat keuntungan dari keterkenalannya karena memasang iklan di *website* tersebut, mendapat keuntungan dari pemasangan iklan, mendapat keuntungan dari pemasangan barang atau jasa, bukan dari kantong pengakses internet.

Sedangkan Menurut Yuhefizar, Web adalah suatu metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suara maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (link) satu dokumen dengan dokumen lainnya (hypertext) yang dapat diakses melalui sebuah browser. Menurut Yuhefizar, Web adalah suatu metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suara maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (link) satu dokumen dengan dokumen lainnya (hypertext) yang dapat diakses melalui sebuah browser.

Website PLN merupakan website yang bergerak dalam bidang memberikan suatu informasi dan layanan kepada pelanggan dengan domain *pln.co.id*. *Website* PLN digunakan untuk melayani pelanggan secara *online* supaya dengan cepat mendapatkan informasi dan layanan yang diinginkan. *Website* PLN tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan terhadap pelanggan. Untuk mengetahui sejauh mana *website* PLN dapat diterima oleh para *user* / pelanggan, maka perlu diadakannya suatu penilaian terhadap kualitas dengan cara mengukur dari *website* yang tersedia.

Dari permasalahan diatas, penulis mencoba untuk melakukan penelitian terhadap *website* PLN. Dan penulis pun tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir tentang “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan *Online Website* PT PLN”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh kualitas Website PLN terhadap kepuasan pelanggan?
2. Sejauh mana pengaruh kualitas Layanan Online Website PLN terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan website PT PLN dan adapun tujuan melakukan penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan melalui media website resmi PT PLN dan tentunya
2. Untuk meningkatkan jumlah pelanggan PT PLN.

1.4 Lingkup Tugas Akhir

Lingkup dari penelitian tugas akhir ini yaitu:

1. Mengukur kualitas Layanan Online Website PLN menggunakan metode WEBQUAL 4.0.
2. Media penelitian adalah website PT PLN (Persero) dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan.
3. Data yang digunakan dalam penelitian adalah sampel dari pengguna website PT PLN (Persero).

1.5 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

Berikut adalah langkah – langkah yang dijadikan sebagai pedoman bagi penulis untuk menyelesaikan pengerjaan tugas akhir:

1. Menentukan Topik Tugas Akhir

Langkah pertama dalam penelitian adalah menentukan topik yang cocok untuk pembahasan TA.

2. Studi Literatur

Selanjutnya melakukan studi literatur dengan menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya atau pencarian referensi dan sumber-sumber yang berhubungan dengan materi, dengan tujuan agar penulis memiliki wawasan yang luas terkait objek yang akan diteliti.

3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yaitu menetapkan masalah yang akan dipecahkan. Untuk menghilangkan keraguan masalah tersebut didefinisikan dengan jelas.

4. Analisis

Setelah merumuskan permasalahan, penulis harus melakukan analisis terhadap objek penelitiannya.

5. Penentuan Model Alat Ukur

- a. Menentukan Teknik dan Sampel Penelitian: Menentukan teknik dan sampel yang cocok dengan penelitian. Penentuan sampel penelitian harus menggunakan teknik penarikan

sampel yang benar agar memperoleh sampel yang dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya.

b. Identifikasi Variabel Penelitian: Mengidentifikasi objek yang akan diteliti.

6. Pengumpulan data

- a. Observasi: Melakukan pengamatan dan pencatatan pada objek yang sedang diteliti.
- b. Wawancara: Melakukan wawancara dengan pihak yang terkait dalam penelitian untuk mendapatkan data ataupun informasi yang dibutuhkan.
- c. Penyusunan Kuisisioner: Membuat daftar pertanyaan pertanyaan yang berkaitan dengan judul tugas akhir yang akan digunakan untuk pengumpulan data.
- d. Penyebaran Kuisisioner: Untuk memperoleh data yang relevan, reliabilitas dan validitas yang setinggi mungkin dengan tujuan penelitian.
- e. Pengumpulan Kuisisioner: dilakukan dengan mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden

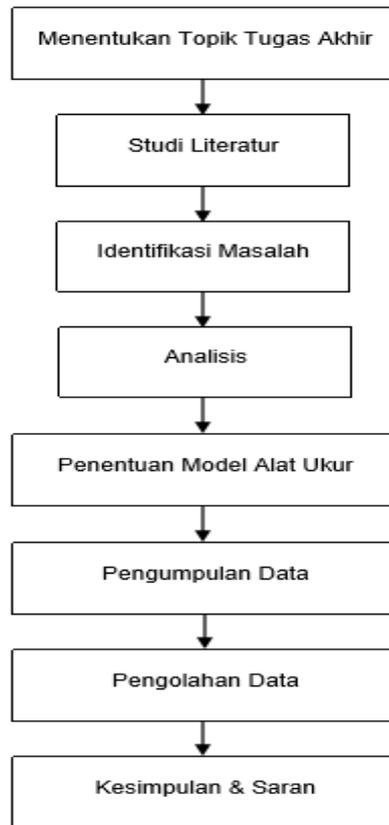
7. Pengolahan Data

- a. Tabulasi kuisisioner: Tabulasi kuisisioner merupakan proses dimana data akan di tampilkan dalam bentuk tabel yang sudah di isi nilainya sesuai dengan data yang didapat dari responden.
- b. Uji Validitas dan Realibilitas: Setelah data yang diperlukan sudah diperoleh melalui kuisisioner yang diisi oleh sejumlah responden, maka selanjutnya penulis akan melakukan uji validitas dan reliabilitas.

8. Kesimpulan dan Saran

Penulis mendeskripsikan kesimpulan yang merupakan hipotesis penelitian yang teruji dan juga menuliskan saran yang berasal dari pemikiran penulis yang berkaitan dengan penelitian kepada berbagai pihak terkait dengan masalah penelitian.

Langkah – langkah yang dijadikan sebagai pedoman untuk menyelesaikan tugas akhir ini dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Metodologi Penelitian

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Laporan tugas akhir ini disusun kedalam beberapa bab dan sub bab. Adapun pembagian sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai tugas akhir yang dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi pengerjaan tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi pemaparan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, serta teori-teori yang mendukung dan mendasari penulisan ini yaitu mengenai konsep yang diperlukan dalam penelitian.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, rancangan analisis, analisis solusi, analisis penggunaan konsep, tempat penelitian dan objek penelitian, analisis sistem serta analisis mengenai website PT PLN.

BAB 4 PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi mengenai pengolahan data terhadap analisis dari website PT PLN yang telah dikumpulkan berdasarkan konsep yang digunakan dalam upaya meningkatkan daya guna atau kepuasan pelanggan dari website PT PLN tersebut.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian atau tugas akhir yang dilakukan penulis beserta saran untuk perusahaan maupun penelitian selanjutnya.

