

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

### 1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi dan informasi yang demikian ini sangat pesat, menjadikan *website* sebagai alat untuk sebuah organisasi dalam hal layanan bagi pengguna/pelanggan. Untuk itu dunia industri jual beli mempunyai *website* untuk melakukan transaksi melalui media internet atau biasa di sebut dengan *electronic commerce (e-commerce)*. Pada dasarnya *electronic commerce* merupakan kontak transaksi penjual dengan pembeli melalui dunia maya dimana pemesanan suatu produk yang dipasarkan dikomunikasikan oleh pembeli kepada penjual melalui media internet. Internet mempermudah masyarakat untuk dapat berkomunikasi dan melakukan transaksi bisnis dengan orang lain yang ada di penjuru dunia dengan mudah dan cepat.

Di Indonesia telah mulai diperkenalkan oleh beberapa perusahaan yaitu suatu sistem *electronic commerce* atau yang lebih dikenal dengan sistem *E-Commerce*, yang merupakan bentuk transaksi bisnis secara elektronik melalui media internet. *E-commerce* merupakan suatu tindakan untuk melakukan transaksi bisnis secara elektronik dengan menggunakan internet sebagai media komunikasi yang paling utama.

*Website Brodo* merupakan *website* yang bergerak dalam bidang jual beli suatu produk sepatu dan pakaian atau bisa disebut dengan *electronic commerce (e-commerce)* dengan domain *bro.do*. *Website Brodo* digunakan untuk melayani pelanggan secara *online* supaya dengan cepat mendapatkan informasi mengenai produk-produk Brodo. *Website Brodo* tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan terhadap pelanggan. Pengukuran kualitas pemesanan produk dan layanan brodo *footwear* di situs *website brodo* sangat diperlukan sebagai tolak ukur pengguna situs web brodo dengan penyajian sistem yang ditawarkan. Kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan situs web harus terus ditingkatkan guna mendukung kemajuan Brodo *footwear*.

Dengan demikian, penggunaan *website* sangat penting dalam membantu proses pemesanan. Untuk itu dilakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas aplikasi *website* yang dilakukan berdasarkan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Terdapat beberapa cara untuk mengukur kualitas aplikasi *website*, salah satunya dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Webqual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*. Semuanya merupakan pengukuran *user satisfaction* terhadap kualitas dari *website* tersebut. Pemilihan metode WebQual 4.0 ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas aplikasi *website brodo footwear*.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi bahwa masalah yang terjadi yaitu:

- a. Bagaimana tingkat kualitas *website* brodo berdasarkan dimensi yang ada pada WebQual 4.0?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas *website* terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) *website* Brodo?
- c. Sejauh mana kualitas dari *website* Brodo dapat di terima oleh pengguna?

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan melakukan penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari komponen WebQual (*usability, information quality, sevice interaction quality*) terhadap kualitas aplikasi *website* Brodo dan untuk meningkatkan kualitas website Brodo.

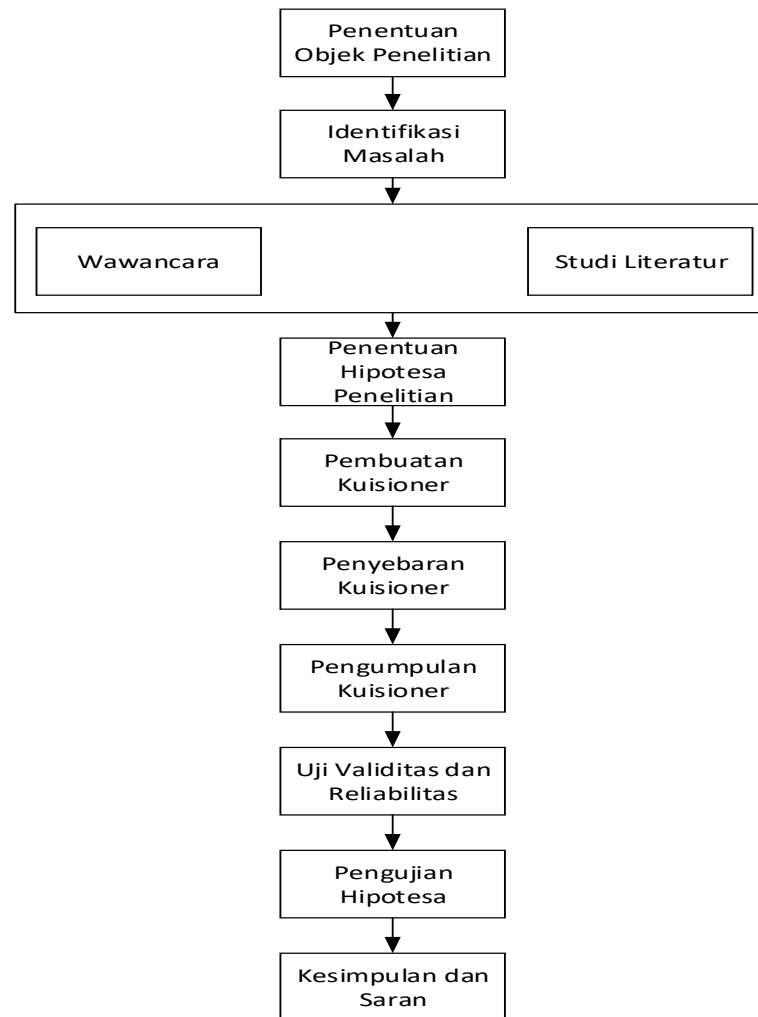
## 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Adapun lingkup penelitian yang akan dikerjakan pada tugas akhir ini yaitu:

1. Mengukur bagaimana kualitas layanan *website* bro.do
2. Penelitian tugas akhir ini menggunakan metode webqual 4.0
3. Variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas website brodo yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan)
4. Media penelitian adalah website Brodo *Footwear* dengan domain bro.do
5. Mengukur kualitas website berdasarkan persfektif *user* (pengguna)

## 1.5 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

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



Gambar 1.1. Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

Metodologi penyelesaian tugas akhir secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Penentuan objek penelitian  
Analisis untuk menentukan suatu kasus yang akan dijadikan bahan penelitian.
2. Identifikasi masalah  
Tahap penelitian dengan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data bentuk penelitian.
3. Wawancara  
Teknik pengumpulan data berupa tanya jawab secara langsung dengan pegawai yang ada di instansi tersebut untuk memperoleh data dan informasi.
4. Studi Literatur  
Teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari teori-teori yang terkait dengan permasalahan tugas akhir.
5. Penentuan Hipotesa Penelitian  
Menentukan anggapan dasar atau sementara terhadap rumusan masalah penelitian.
6. Pembuatan Kuisisioner.

Membuat kuisisioner berupa pertanyaan–pertanyaan yang berkaitan tentang permasalahan tugas akhir.

7. Penyebaran Kuisisioner

Menyebarkan kuisisioner kepada responden.

8. Pengumpulan Kuisisioner

Mengumpulkan kuisisioner yang telah diisi oleh responden.

9. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya instrumen pengukuran. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur reliabel atau tidak.

10. Pengujian Hipotesa

Pengujian hipotesa dilakukan untuk menguji kebenaran data.

11. Kesimpulan dan Saran

Menyimpulkan tugas akhir yang telah dibuat, serta memberikan usulan untuk pengembangan selanjutnya.

## 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 latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi 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 berkaitan dengan masalah yang diangkat.

### **BAB 3 SKEMA ANALISIS**

Bab ini akan memaparkan mengenai rancangan penelitian, kerangka pemikiran dan keterkaitan antara topik yang diambil dengan metodologi yang digunakan.

### **BAB 4 PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi deskripsi paparan data hasil pengolahan beserta akan dibahas pula mengenai hasil analisis terhadap data yang ada.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

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