

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang , tujuan, identifikasi masalah, lingkup, metodologi, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Papyrus Photo adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam penyediaan jasa fotografi, cetak foto, dan penjualan aksesoris fotografi. Dalam kondisi lingkungan bisnis yang begitu ketat dan cepatnya perkembangan teknologi informasi, Papyrus Photo selalu ingin memberikan pelayanan-pelayanan terbaik kepada konsumennya.

Dengan kemajuan teknologi khususnya internet dan *website*, Papyrus Photo memanfaatkan *website* sebagai media komunikasi sekaligus promosi yang diharapkan dapat memberi informasi secara merata kepada konsumen. *Website* Papyrus Photo ini memiliki domain <http://papyrusphoto.com/> , pada *website* ini terdapat banyak informasi yang dapat mempermudah konsumen untuk mengetahui apa saja jasa yang ditawarkan oleh Papyrus Photo seperti *Online booking* yang dapat mempermudah konsumen dalam melakukan *booking* (pemesanan) tanpa harus datang ke studio Papyrus Photo terlebih dahulu, menu *contact* agar konsumen dapat langsung memberi pertanyaan kepada admin , menu *promos* yang berisi informasi mengenai promo menarik yang sedang berlangsung , *photo package* yang berisi paket – paket foto yang ditawarkan oleh Papyrus Photo beserta contohnya , *special event* yang berisi informasi lomba yang diselenggarakan oleh Papyrus Photo

Tingkat kepuasan dinilai penting karena adanya *website* ini bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam permintaan layanan jasa maupun mendapatkan informasi terkait promo – promo menarik agar konsumen tertarik untuk memakai jasa Papyrus Photo , berdasarkan hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pengunjung *website* Papyrus photo menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah :
Belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan kepada pengunjung *website* Papyrus Photo

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas, tujuan dari pengukuran kepuasan ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh 5 variabel EUCS (*End User computing Satisfaction*) yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timelines* terhadap kepuasan pengunjung website
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung *website* Papyrus Photo

1.4 Lingkup Tugas Akhir

lingkup tugas akhir ini adalah :

1. Penelitian dilakukan terhadap *website* Papyrus Photo
2. Menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)
3. Responden dari penelitian ini adalah pengunjung / konsumen Papyrus Photo yang pernah mengunjungi *website* Papyrus Photo
4. Pengelolaan data menggunakan aplikasi SPSS

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi penyusunan tugas akhir ini terdiri dari sejumlah kegiatan yang tergambar di gambar

1.1.



Gambar 1. 1 Metodologi Tugas Akhir

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir ini ini terdiri dari 5 bab yang saling terkait, berikut penjelasannya :

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan

BAB 2. LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang mendukung dan mendasari penulisan tugas akhir ini.

BAB 3. SKEMA PENELITIAN

Bab ini berisi rancangan penelitian, keterkaitan antara topik yang diambil dengan metode yang digunakan.

BAB 4. PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi hasil uji validitas, hasil uji reliabilitas, kepuasan tiap variable, uji korelasi berganda dan nilai kepuasan keseluruhan

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat serta saran yang dapat membantu dalam pengembangan penelitian selanjutnya.