

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang, teknologi informasi merupakan sumber daya manajemen dan syarat untuk bersaing dalam bisnis, khususnya dalam bisnis online. Tanpa teknologi informasi akan sulit untuk bersaing apalagi unggul dalam persaingan bisnis yang semakin ketat dengan lingkungan bisnis yang sangat cepat perubahannya. Teknologi yang kerap digunakan dalam bisnis online salah satunya ialah dengan pemanfaatan web atau yang sering disebut dengan website.

Website adalah hal yang terpenting sebagai sarana berkomunikasi secara langsung dengan para konsumen sehingga website bisa dikatakan sebagai kantor virtualnya. Untuk itu banyak hal yang perlu harus diperhatikan mulai dari tampilan web harus dibuat semenarik mungkin agar dapat meninggalkan kesan baik bagi siapapun yang mengunjunginya ataupun berinteraksi.

Perilaku pada konsumen online memang sedikit berbeda dengan perilaku konsumen tradisional. Bagi konsumen online, melakukan transaksi dengan pemasar online akan mempertimbangkan ketidakpastian dan resiko jika dibandingkan dengan transaksi jual beli secara tradisional. Pembeli diberikan kesempatan yang sedikit untuk mengetahui kualitas produk dan melakukan pengujian terhadap produk yang diinginkan melalui media web.

Ketika pengguna melakukan pembelian dari website pemasar yang tidak dikenal,

mereka tidak dapat mengetahui kualitas barang dan jasa yang ditawarkan. Konsumen pada bisnis online berinteraksi dengan perusahaan menggunakan website. Pengukuran kualitas website dapat dilakukan dengan tools atau survei. Pada penelitian ini, kualitas web diukur oleh pengguna khususnya oleh konsumen dengan didasari oleh pengukuran kualitas website menggunakan webqual 4.0. Pengukuran kualitas web pada webqual 4.0 dilakukan oleh pengguna web tersebut sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola web untuk menyesuaikan kualitas web sesuai dengan persepsi pengguna.

Webqual 4.0 memiliki beberapa variabel yang dapat diukur yaitu kualitas informasi dan kualitas interaksi, kemudahan pengguna. Pengukuran kualitas web pada webqual 4.0 dilakukan oleh pengguna web tersebut sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola web untuk menyesuaikan kualitas web sesuai dengan persepsi pengguna. Ketiga variabel yang digunakan pada webqual dapat menjawab permasalahan perusahaan bisnis online dalam menjawab kebutuhan pengguna terhadap kualitas website yang dikelola perusahaan bisnis online (Barnes dan Vidgen, 2002:114).

Sebagai pemilik website Awal Tour & Travel dengan website www.tiketmurah-at.com yang dijalankan oleh Bapak Awalluddin Pasaribu yang beralamat di Perumahan Rexvyn Boulevard Blok Sanur No 240 Kelurahan Tembesi Batam Kepri, dan merupakan salah satu agen dari perusahaan MMBC Tour dan Travel. Saat ini MMBC mempunyai ribuan agen dan puluhan cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.

Keagenan MMBC menyediakan layanan sebagai berikut:

1. Tiket Pesawat Domestik dan International
2. Tiket Kereta Api

3. Haji dan UMROH
4. Paket Tour
5. Voucher Hotel
6. PPOB (Pembayaran Listrik, Telp, Speedy, PDAM, Cicilan Motor, Kartu Kredit, KTA, Asuransi dll)
7. Pulsa Elektrik

Dengan memiliki banyak layanan yang disediakan MMBC Tour & Travel kepada keagenan Awal tour & Travel dengan website www.tiketmurah-at.com justru website ini banyak dinilai penggunanya tidak sesuai dengan jenis dan nama websitenya sehingga membingungkan pengunjung dalam berinteraksi dengan website, oleh karena ini website hanya digunakan sebagian besar hanya untuk melihat-lihat informasi yang pengguna butuhkan saja,.

Pengguna website yang ingin melakukan suatu transaksi seperti pembelian tiket pesawat dan lainnya tidak menggunakan sistem online melainkan dengan cara menghubungi langsung kontak pemilik website dan melakukan transaksi secara langsung. Berdasarkan fenomena atau kajian teori yang telah dijelaskan diatas, hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan analisis kualitas website pada website www.tiketmurah-at.com dengan menggunakan metode webqual 4.0.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka masalah yang timbul dalam mengerjakan tugas akhir ini adalah:

1. Jenis website www.tiketmurah-at.com tidak sesuai dengan nama websitenya.
2. Informasi yang disediakan terlalu banyak jenisnya sehingga membuat pengguna ragu melakukan transaksi secara online.

1.3. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini agar dapat berfokus pada titik permasalahannya, peneliti membuat pembatasan masalah adalah menganalisis kualitas website www.tiketmurah-at.com dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah antara lain:

1. Bagaimana kualitas website www.tiketmurah-at.com.
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas website www.tiketmurah-at.com.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menentukan kualitas website www.tiketmurah-at.com.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh akan kualitas website dengan metode Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna website.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan beberapa tujuan diatas dapat ditentukan manfaat penelitian dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai suatu bahan evaluasi terhadap pengembangan website dalam meningkatkan kualitas website www.tiketmurah-at.com.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademis

Dapat dipergunakan sebagai referensi dan bahan masukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang untuk dapat memahami kualitas website dalam persaingan globalisasi.

b. Bagi Pengelola Website

Dapat mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap website yang telah dibangun dan dikelola.