

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah kebutuhan yang sangat utama untuk setiap orang, Maka tidak bisa dipungkiri jika dunia kedokteran masa sekarang menjadi salah satu tempat yang sangat dibutuhkan masyarakat di Kota Batam. Sehat menjadi sebuah kebutuhan. Berdasarkan UU No.23 Tahun 1992 “Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis”. Dan UU No.36 Tahun 2009 menyatakan “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”.

Membahas lebih lanjut tentang kesehatan, dalam meningkatkan imunitas tubuh dapat dilakukan dengan mengonsumsi suplemen. Suplemen bertujuan untuk kesehatan dan juga menambah kebutuhan zat gizi bagi tubuh. Perilaku yang mengonsumsi suplemen di era persiapan memasuki masa dewasa yaitu mengonsumsi berbagai jenis minuman yang *sport drink* 56,4%, kemudian vitamin dan air minum (48,7%), minuman ber-energi (42,3%) dan juga suplemen-suplemen herbal (17,9%), sedangkan susu berprotein tinggi tidak banyak yang ingin konsumsi (3,9%) (Sugiar & Dieny, 2018).

PT. Riway International merupakan perusahaan yang berjalan di bidang suplemen makanan untuk kesehatan tubuh. Dengan kondisi persaingan bisnis saat

ini, khususnya di Kota Batam begitu ketat namun PT. Riway International merupakan salah satu perusahaan Multi Level Marketing yang mampu bertahan dan terus berusaha meningkatkan segala segi kualitas perusahaan salah satunya yaitu sistem informasi.

Demikian grafik data *member* riway dari cabang perusahaan PT. Riway International di Kota Batam, sebagai berikut.



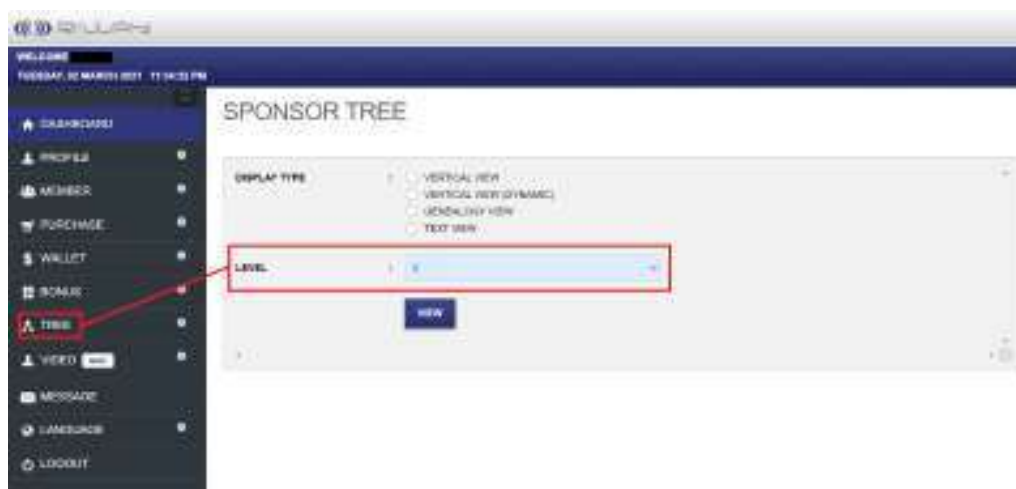
Gambar 1.1 Jumlah *Member*

Sumber : (PT. Riway International, 2020)

Berdasarkan gambar dari grafik data *member* riway PT. Riway International Tahun 2019, dapat diketahui adanya peningkatan dari bulan januari ada sebanyak 109 *member* yang bergabung sedangkan bulan february bertambah sebanyak 124 *member* yang bergabung. Kemudian bulan maret meningkat sebanyak 143 *member* yang bergabung, bulan mei sampai bulan September mengalami peningkatan dan penurunan. Di bulan oktober sampai desember mengalami penurunan selama tiga bulan berturut-turut. Sehingga total *member* dari bulan januari sampai desember 2019 ada sebanyak 1573 *member* yang bergabung. Disini penulis membuat batasan

pengambilan data selama tiga(3) bulan terakhir yaitu bulan oktober, november dan desember 2019 sebanyak 398 *member*.

Sistem informasi PT Riway International dibangun berbasis *website* yang dapat di operasikan secara *online* melalui alamat url <https://web.riway.com/> . Seluruh *member* Riway memiliki hak akses yang diberikan sejak awal *member* bergabung, segala informasi terbaru dapat diperoleh oleh setiap *member* melalui *website*. Di dalam *website* tersebut memiliki 5 fitur utama yaitu profil, member, dompet, bonus, pohon dan beberapa menu pendukung lainnya.



Berdasarkan 5 fitur utama di atas, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang sering di sampaikan oleh member, di antaranya desain tampilan *website* jarang diperbaharui, data yang terdapat pada fitur pohon tidak memiliki *filter* berdasarkan tanggal, bulan dan tahun. *Member* tidak memiliki hak akses untuk pengajuan perubahan data pribadi pada sistem, dan saat menampilkan data membutuhkan proses waktu yang cukup lama.

Kepuasan adalah penilaian tentang sebuah ciri atau keistimewaan suatu produk, jasa, atau produk itu sendiri, yang mempersiapkan tingkat kesenangan konsumen bergantung pada pemenuhan kebutuhan konsumsi (Lubis & Andayani, 2018). Kepuasan pengguna akhir dapat tercipta melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Dalam (YULIAFITRI & KHOIRIYAH, 2016) menyatakan bahwa Kepuasan berarti apabila seseorang merasa bahagia atas hasil yang didapat memuaskan karena telah mencapai tujuan dan keinginan orang tersebut. Kepuasan dapat diartikan sebagai sebuah pendapat dimana kebutuhan, harapan dan juga ekspektasi seseorang kepada suatu produk atau pelayanannya telah terpenuhi.

Rasa puas bersumber dari prakiraan atau harapan dengan sebuah rasa yakin yang dimiliki sesaat sebelum membeli sebuah produk. Biasanya harapan bersumber dari kualitas yang diberikan produk disaat setelah membeli produk tersebut. Biasanya sering dijumpai kejadian, apabila seseorang merasa puas terhadap kualitas sebuah produk maka dia akan saling berbagi cerita atau pengalaman dengan rekan atau saudara terdekatnya. (Shiddiq et al., 2018)

PT. Riway International ingin melakukan analisis kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *member* yang bergabung. Dikarenakan tingkat jumlah *member*

yang bergabung semakin menurun maka diperlukan analisis kualitas sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan sistem informasi dengan kualitas yang lebih baik terhadap setiap *member* yang ada di Kota Batam.

Dalam pelaksanaan penelitian mengenai analisis kualitas sistem informasi PT Riway International terhadap kepuasan *member*, penulis menggunakan dengan metode Webqual 4.0 *Website Quality* (WebQual) termasuk salah satu metode yang dapat dipergunakan dalam pengukuran kualitas pada sebuah *website* didasarkan pada pendapat dari pengguna akhir (*end user*). WebQual ini merupakan pengembangan dari ServQual yang banyak dipergunakan untuk mengukur kualitas jasa.(Rahmatullah et al., 2019)

Setelah menjelaskan mengenai latar belakang penelitian ini dan didukung dengan beberapa referensi yang berasal dari jurnal penelitian, penulis ingin menjelaskan kembali bahwa penulis ingin melakukan kegiatan penelitian mengenai analisis kualitas sistem informasi PT Riway International terhadap kepuasan *member* yang berada di Kota Batam dan akhirnya penulis membuat penelitian ke dalam bentuk laporan skripsi yang diberi judul “Analisis Kualitas Sistem Informasi PT Riway International Terhadap Kepuasan *Member* Menggunakan Metode WebQual 4.0”.

1.2 Identifikasi Masalah

Penulis telah mengidentifikasi beberapa masalah yang terdapat dalam penelitian :

1. *Member* mengalami kesulitan dalam perubahan data pribadi pada sistem dan saat menampilkan data tidak memiliki *filter* pemilihan tanggal serta membutuhkan proses waktu yang cukup lama.
2. PT Riway International membutuhkan data dan informasi terkait dengan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *member* di Kota Batam.
3. PT Riway International memiliki tujuan untuk melakukan perbaikan pelayanan dan evaluasi terhadap kualitas sistem informasi.

1.3 Batasan Masalah

Agar terhindar dari hal menyimpang maupun luasnya pokok permasalahan saat penyusunan penelitian ini maka batasan masalah diuraikan sebagai berikut :

1. Pengambilan data dilakukan pada *member* cabang kota Batam yang bergabung sejak 3 bulan terakhir yaitu oktober, november, desember 2019 dikarenakan keterbatasan tenaga, waktu dan biaya.
2. Penulis fokus melakukan analisis kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *member* cabang perusahaan PT. Riway International yang berada di Kota Batam dengan menggunakan metode WebQual 4.0.
3. Sistem informasi perusahaan PT. Riway International yang diteliti berbasis web <https://web.riway.com/>

1.4 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, maka perumusan suatu masalahnya adalah :

1. Bagaimana menganalisis kualitas sistem informasi PT Riway International menggunakan WebQual 4.0 ?
2. Bagaimana tingkat kualitas sistem informasi PT Riway International terhadap kepuasan *member* menggunakan metode WebQual 4.0 ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis hasil analisis kualitas sistem informasi PT Riway International yang diukur menggunakan metode webqual 4.0.
2. Untuk menganalisis bagaimana tingkat kualitas sistem informasi PT Riway International terhadap kepuasan *member* dengan menggunakan metode webqual 4.0

1.6 Manfaat Penelitian

Demikian penjelasan penulis mengenai manfaat penelitian yang diharapkan dapat diterima oleh pihak lain atau peneliti lainnya, yaitu :

A. Manfaat Teoritis

Demikian penjelasan penulis mengenai manfaat teoritis yang diharapkan dapat diterima oleh pihak lain atau peneliti lainnya, yaitu :

1. Hasil dalam penelitian ini bisa menambah dan memperkaya referensi dan teori yang berkaitan dengan penggunaan metode webqual 4.0 dalam menganalisis kualitas sistem informasi.
2. Hasil dari penelitian dapat dijadikan pedoman saat peneliti lain ingin melakukan penelitian dengan metode webqual 4.0

B. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Mempraktikkan pengetahuan yang didapatkan penulis selama pendidikan di Universitas Putera Batam khususnya mengenai pembelajaran metode webqual 4.0

2. Bagi Mahasiswa

a. Untuk bahan tambahan dan pedoman penelitian bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian khususnya yang mempergunakan metode webqual 4.0 dan membahas mengenai kualitas sistem informasi.

3. Bagi perusahaan

a. Bagi cabang perusahaan PT. Riway International yang berada di Kota Batam, dapat menjadi sumber berupa informasi yang akurat mengenai kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *member* yang berada di Kota Batam.

b. Membantu PT. Riway International dalam melakukan perbaikan pelayanan dan evaluasi terhadap kualitas sistem informasi.