

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Website* atau *World Wide Web* (WWW) adalah salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka sendiri merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun (Agnes Manik, Irma Salamah dan Eka Susanti, 2017). Maka dari itu kelebihan *website* inilah yang kini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi semua jenis perusahaan, salah satunya adalah dalam bidang bisnis salah satu domain yang juga banyak digunakan adalah domain *e-commerce*. Penggunaan *website* pada sebuah toko tidak hanya sebagai media mencari sebuah informasi namun juga merupakan salah satu untuk mengukur kualitas *website* dari toko tersebut.

*Website* House of Smith adalah *website* yang bergerak dalam bidang *Outfit* dan *Accessories* yang mana kita bisa mendapatkannya melalui *domain* *houseofsmith.co.id*. *Website* House of Smith digunakan untuk mempermudah pelanggan yang ingin berbelanja tanpa harus datang ke toko, dan dapat berbelanja walaupun lokasi pelanggan jauh dari toko wilayah tersebut selain itu *website* House of Smith juga melayani pelanggan untuk mendapatkan informasi dengan cepat mengenai produk dari House of Smith. Tidak hanya itu, dengan dibangunnya *website* ini maka meringankan tenaga para karyawan toko, dan

mempermudah pencatatan barang yang sudah terjual secara otomatis dalam komputer. Akan tetapi walaupun *website* telah dibuat untuk mempermudah pelanggan dalam hal jual beli minat pelanggan sangat sedikit bahkan adanya penurunan dalam berbelanja *via website*, bahkan dengan adanya diskon khusus untuk transaksi melalui *via website*.

Pada penelitian ini menggunakan metode webqual merupakan salah satu metode yang digunakan dalam pengukuran untuk menentukan kualitas *website*. Metode webqual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode webqual 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, *Information Quaiity*, dan *Interaction Quallity*. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs. *Information Quaiity* adalah adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs. dan *Interaction Quallity* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam (Diana dan Nuri David Mariana Veronika,2018). Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *website* House of Smith Padang. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi maneger toko dalam mengembangkan *website* yang berkualitas sehingga perkembangan *website* meningkat menjadi tingkat pematangan, pematapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan, serta meningkatkan penjualan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis mengangkat judul skripsi yang berjudul: **“PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE**

## **STORE HOUSE OF SMITH PADANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang dari pemilihan judul diatas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Metode Webqual terhadap efesiensi pengukuran kualitas *website* house of smith Padang?
2. Bagaimana kualitas *website* diterima oleh pengguna?
3. Bagaimana membuat pengukuran kualitas *website* dengan metode webqual menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL?

### **1.3 Hipotesa**

Sehubungan dengan permasalahan diatas dapat diatarik suatu hipotesa atau dugaan sementara dari permasalahan tersebut, Oleh sebab itu penulis membuat hipotesa, yaitu:

1. Diharapkan dengan adanya pengukuran kualitas *website* Sistem Informasi Penjualan House of Smith menggunakan metode Webqual 4.0. dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat.
2. Diharapkan dengan melakukan pengukuran kualitas *website* Sistem Informasi Penjualan House of Smith menggunakan metode Webqual 4.0. dapat dijadikan referensi untuk pengembangan sistem selanjutnya.

3. Dengan adanya Bahasa pemrograman PHP dan dibantu dengan *database* MySQL sebagai alat bantu dalam pengolahan data dapat mempermudah pekerjaan-pekerjaan sehingga informasi yang dihasilkan cepat, tepat dan efisien serta akurat.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memberi batasan-batasan supaya pembahasan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan, batasan tersebut yaitu:

Dalam penelitian ini Mengukur bagaimana kualitas layanan *website* House of Smith menggunakan metode webqual dan pembangunan sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP. Penelitian ini menggunakan data hasil kuisioner yang diperoleh dari pengguna *website* House Of Smith Padang terdiri dari 34 responden (30 orang pembeli atau pengunjung dan 4 orang dari pihak store). Dan media penelitian adalah *website* House of Smith dengan *link* [houseofsmith.co.id](http://houseofsmith.co.id)

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan dalam hal ini adalah:

1. Untuk mengukur tingkat kualitas *website* House of Smith berdasarkan metode webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap tampilan dan isi berita dari *website* House of Smith.
3. Memberikan saran dan menentukan aspek yang mempengaruhi untuk meningkatkan kualitas *website* House of Smith.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan dalam hal ini adalah:

- a. Bagi Penulis
  - 1. Bagi penulis, dapat menambah wawasan atau pengetahuan dalam penerapan metode Webqual dan dapat sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian ini.
  - 2. Untuk syarat dalam proses pendapatan gelar sarjana komputer
- b. Bagi kampus
  - 1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.
- c. Bagi Store House Of Smith Padang
  - 1. Dapat mengetahui kualitas *website* House of Smith dan dapat dijadikan referensi mengembangkan sistem.
  - 2. Dapat mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap *website* yang telah dibangun sesuai dengan keinginan pengguna.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

House of Smith adalah sebuah brand lokal dari Indonesia yang bergerak dibidang *outfit* dan aksesoris yang dibawah manajemen PT. SMITHINDO MITRA MANDIRI. Mengusung konsep “*Fashion As A Daily Outfit*”. Segmentasi House of Smith adalah usia 14-35 tahun dengan pekerjaan pelajar, mahasiswa dan karyawan. Toko House of Smith memiliki konsep industrial homie yang membuat konsumen merasa nyaman ketika sedang berbelanja. *Goods* (barang) dan *service* (servis) adalah senjata utama dari House of Smith, dengan produk yang berkualitas dan harga yang terjangkau.

House of Smith berusaha untuk meningkatkan kepada masyarakat bawah *brand local* tidak kalah bagus dengan *brand* luar. House of Smith memiliki *tagline* “*I Wear Smith Today*” karena perusahaan ingin menjadikan produk House of Smith sebagai kebutuhan emosional konsumen dan menjadikan produk House of Smith digunakan untuk beraktifitas sehari-hari.

House of Smith menyediakan produk *top to toe*, hal ini direspon baik dan digemari oleh *customer* sehingga mengalami *growing market* yang cukup pesat setiap tahunnya. Sampai saat ini di Indonesia House of Smith sudah memiliki 12 *store* dan satu mini pabrik konveksi. Selain memiliki 12 *store* di Indonesia Salah Satunya Ada di Kota Padang, House of Smith juga menjual produknya secara online melalui *website* yang beralamatkan [www.houseofsmith.co.id](http://www.houseofsmith.co.id).

### **1.7.1 Visi dan Misi**

#### **a. Visi**

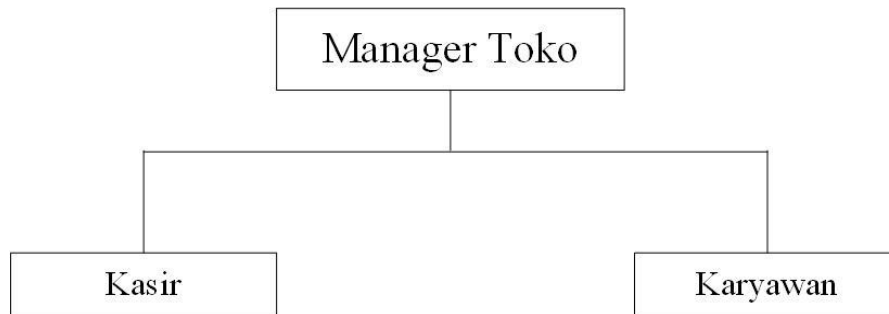
Menjadi Perusahaan Manufaktur dengan *brand* retail *fashion* tercepat dan penjual terbaik didunia.

#### **b. Misi**

Memberikan *fashion* terbaik dengan menekankan segi desain produk,kualitas,pelayanan harga terjangkau.

### **1.7.2 Struktur Pimpinan**

Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan. Adapun struktur organisasi di House of Smith Padang dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut:



Sumber : House Of Smith Padang

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi House of Smith**

### 1.7.3 Tugas Dan Wewenang

1. Menejer Toko
  - a. Orang yang bertindak dalam pengambilan keputusan.
  - b. Orang yang mengontrol seluruh kegiatan *Distro*.
  - c. Mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan.
  - d. Melaksanakan pemeriksaan yang meliputi seluruh aspek kegiatan manajemen keuangan dan operasional agar pengelolaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
2. Kasir
  - a. Melayani para kostumer pada saat melakukan transaksi
3. Karyawan
  - a. Melayani kostumer dalam melakuan pencarian produk
  - b. Melakukan dalam pembuatan laporan penjualan

### 1.7.4 Logo Perusahaan

Logo adalah lambang yang digunakan oleh suatu perusahaan atau produk sebagai simbol dari citra perusahaan yang memiliki arti dan logo pengganti dari sebuah nama yang mudah untuk diingat. Sebagai distro yang terus berkembang,

House of Smith memiliki logo yang membedakan dirinya dengan kompetitor lain agar konsumennya mudah untuk mengingatnya , logo yang di desain oleh House of Smith pada Gambar 1.2 berikut:



Sumber: <http://houseofsmith.co.id>

**Gambar 1.2 Logo House of Smith Padang**