

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perubahan bisnis perusahaan terutama dalam bidang pemasaran telah bergeser dari bentuk pemasaran konvensional menjadi bentuk pemasaran digital. Perubahan dalam bidang pemasaran ini dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang semakin pesat. Berbagai macam teknologi yang diciptakan oleh manusia saat ini memiliki manfaat yang besar. Manfaat-manfaat yang didapatkan dari teknologi yaitu memudahkan pekerjaan manusia menjadi lebih efektif dan efisien, berkomunikasi dengan seseorang yang berjarak jauh, mengurangi biaya pengeluaran bagi perusahaan, serta mampu memasarkan produk atau layanan yang dijual oleh perusahaan sebagai penunjang strategi pemasaran. Salah satu teknologi yang digunakan dalam menunjang pemasaran perusahaan yaitu *website*.

Website adalah kumpulan-kumpulan halaman situs atau *webpage* yang mengandung berbagai informasi dalam format gambar, teks, audio, atau animasi dengan menggunakan internet dalam mengaksesnya (Athallah & Kraugusteeliana, 2022).

Sistem Informasi merupakan salah satu hal terpenting dalam suatu organisasi, instansi maupun perusahaan. Seiring perkembangan teknologi saat ini, maka kebutuhan akan informasi yang cepat, tepat dan akurat sangatlah dibutuhkan untuk menunjang pengambilan keputusan yang tepat. Karena itu, keberadaan sistem

informasi yang sudah menjadi kebutuhan yang mutlak bagi organisasi, instansi, maupun perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya (Wijayanto dkk., 2020).

Perkembangan sistem informasi yang demikian pesat memberikan dampak pada perubahan layanan organisasi ataupun perusahaan. Semakin banyak perusahaan yang ingin menonjolkan website perusahaan, banyak nya perusahaan yang berlomba lomba membuat website dengan tampilan yang menarik dan website yang mudah digunakan. Setiap perusahaan bersaing untuk menarik konsumen untuk membeli produk mereka, salah satu nya dengan website yang mudah dipahami konsumen dan dengan tampilan yang sangat menarik dan kekinian, dan mudah digunakan oleh konsumen.

PT Lenko Surya Perkasa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan obat – obatan (Farmasi). PT Lenko Surya Perkasa memberikan informasi yang berkaitan dengan perusahaan seperti profil perusahaan dan pemesanan barang, melalui website www.lenko.co.id yang dapat diakses oleh siapa saja dan dimana saja oleh masyarakat umum maupun pihak stakeholder yang ingin mengetahui dan menambah informasi tentang PT Lenko Surya Perkasa. Pada website lenko.co.id, *user* dapat melakukan pembelian barang secara *online*, baik untuk perorangan maupun badan usaha, untuk melakukan pemesanan barang secara *online*, *user* cukup memasukkan nama, alamat, nomor handphone dan apa yang mau di order. Selanjutnya pesanan akan disampaikan ke cabang distribusi terdekat dari alamat pemesan, dan cabang terdekat akan menghubungi pemesan untuk mengkonfirmasi dan mengirimkan pesanan.

Website PT Lenko Surya Perkasa mengalami penurunan jumlah pengunjung selama 6 bulan terakhir, yaitu mulai bulan Januari 2023 sampai dengan Maret 2023 berdasarkan hasil *traffic overview* yang dilakukan pada similarweb.com. Hal tersebut dapat dikarenakan kualitas informasi pada website PT. Lenko Surya Perkasa kurang memberikan nilai dan manfaat kepada pengguna. Penurunan kunjungan *website* juga dapat dikarenakan pengguna (*user*) kurang memahami bagaimana penggunaan *website* dan pemesanan barang melalui *website*, sehingga pengguna merasa kurang puas menggunakan layanan *website*.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka perlu dilakukan sebuah evaluasi terhadap kualitas layanan website PT Lenko Surya Perkasa untuk mengetahui permasalahan yang terjadi. Beberapa penelitian evaluasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa salah satu cara pendekatan untuk mengetahui bagaimana sifat *website* yaitu dengan evaluasi layanan situs *website*. Evaluasi juga dapat ditujukan sebagai masukan untuk pengembangan website. Penilaian terhadap kualitas situs *website* dapat dikontrol dengan melihat seberapa puas klien atau pengunjung website menggunakan situs *website*. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis mengenai apa saja komponen yang berpengaruh pada tingkat kualitas dalam penggunaan *website*. Dari analisis tersebut, penilaian dan evaluasi dapat dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan *website*. Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah Metode Webqual.

Metode webqual merupakan salah satu metode pengukuran yang menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir atau user. *Usability* (kegunaan),

Information Quality (kualitas informasi), dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi) merupakan tiga segmen sebagai elemen yang dipergunakan sebagai variabel pengukuran kualitas situs dalam teknik Webqual. Teknik Webqual dipilih dikarenakan teknik Webqual adalah salah satu strategi yang tepat untuk menilai kualitas situs website karena model evaluasi memberikan penilaian cakupan keseluruhan situs website (Idharuddin & Prehanto, 2021).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas sistem informasi pemesanan barang melalui *website* dengan judul **“Analisa Kualitas Sistem Informasi Pemesanan Barang Terhadap Website lenko.co.id Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus : Pt. Lenko Surya Perkasa)”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumusan masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisa pengolahan data dan informasi dalam sistem informasi pemesanan barang menggunakan website lenko.co.id dengan kerangka kerja webqual 4.0?
2. Bagaimana keefektifan webqual 4.0 dalam memberikan hasil bagi sistem informasi pemesanan barang untuk PT. Lenko Surya Perkasa?
3. Bagaimana meningkatkan layanan sistem informasi pemesanan barang dengan metode webqual 4.0?

1.3 HIPOTESA

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat di disimpulkan beberapa hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan mengukur kualitas menggunakan metode pendekatan webqual 4.0 membantu pt.lenko surya perkasa dan pengguna bisa dikelompokkan berdasarkan *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.
2. Diharapkan dengan menentukan ukuran dan kualitas menggunakan pendekatan Webqual 4.0 dapat membantu dalam mengantisipasi semua kelemahan sistem informasi pemesanan barang dan dapat meningkatkan dalam memberi layanan dari pemesanan barang melalui *website* lenko.co.id.
3. Diharapkan dengan menentukan ukuran dan kualitas sistem menggunakan kerangka kerja dengan pendekatan webqual dengan pemograman *Visual Basic* (VB) dan didukung *database* MySQL dapat meningkatkan pelayanan sistem informasi pemesanan barang.

1.4 BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini mengevaluasi bagaimana kualitas layanan terhadap pemesanan barang pada *website* lenko.co.id menggunakan metode webqual dan pembangunan data hasil kuesioner yang diperoleh dari admin atau user *website* lenko.co.id.

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengevaluasi tingkat kualitas pemesanan barang terhadap website lenko.co.id berdasarkan metode webqual.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap pemesanan barang melalui website serta penilaian terhadap tampilan dan isi dari website lenko.co.id.
3. Memberikan saran dan menentukan aspek yang mempengaruhi untuk meningkatkan kualitas website lenko.co.id.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan

Membantu perusahaan untuk lebih memahami manfaat dari menganalisa kualitas sistem informasi pemesanan barang pada website lenko.co.id dan mendapat rekomendasi dari hasil analisa kualitas website, guna dijadikan bahan agar TI yang ada dapat berjalan dengan baik.

2. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan penulis tentang menganalisa kualitas website serta menambah pengetahuan tentang bahasa pemrograman visual basic 2010.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis lainnya yang akan melakukan atau melanjutkan penelitian ini.

1.7 TINJAUAN UMUM ORGANISASI

Pada tinjauan umum organisasi ini akan dijelaskan tentang sejarah berdirinya PT Lenko Surya Perkasa Cabang Padang, struktur organisasi, dan visi misi perusahaan.

1.7.1 SEJARAH BERDIRINYA PT. LENKO SURYA PERKASA

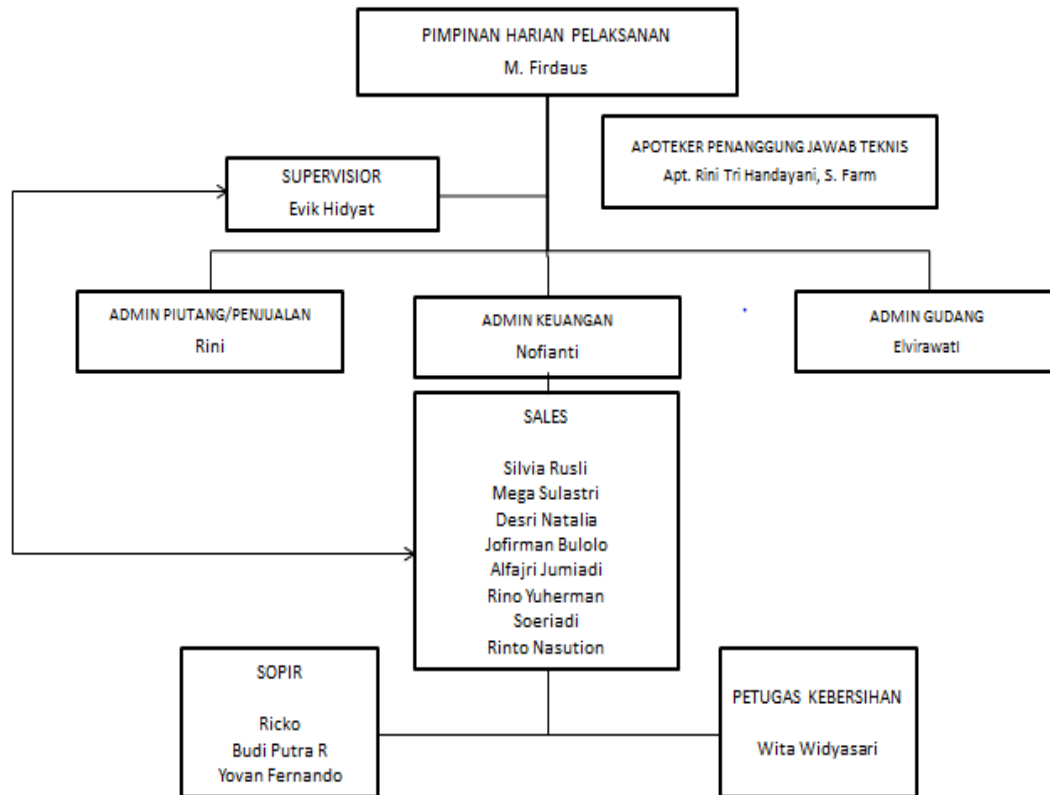
PT. Lenko Surya Perkasa Cabang Padang didirikan pada tahun 2016, mulai mempunyai nomor izin Pedagang Besar Farmasi (PBF) NOMOR : P-4660 dan mempunyai surat izin usaha dengan NOMOR : HK.07.01/V/107/13 yang beralamat di Jl. Parak Laweh No. 89 Rt 04/ Rw 06. PT. Lenko Surya Perkasa merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan obat – obatan (Farmasi) (Iwan Asmadi dkk., 2020).

1.7.2 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur Organisasi adalah susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi dibentuk untuk menentukan posisi, wewenang, kewajiban, dan tanggung jawab hubungan antara manusia dengan perusahaan atau organisasi.

Untuk lebih jelas struktur organisasi pada PT. Lenko Surya Perkasa Cabang Padang dapat dijelaskan pada Gambar 1.1 berikut ini :

**STRUKTUR ORGANISASI KARYAWAN
PBF PT. LENKO SURA PERKASA CABANG PADANG**



Sumber PT. Lenko Surya Perkasa (2021)

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi

1.7.3 VISI DAN MISI PT. LENKO SURYA PERKASA

Visi : Menjadi salah satu perusahaan besar farmasi yang utama di Indonesia.

Misi : Mendistribusikan produk obat dan kesehatan ke seluruh pelosok
Indonesia, termasuk area terpencil.