

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era digital yang semakin maju seperti saat ini, website menjadi salah satu alat yang sangat penting dalam menyampaikan informasi kepada pengguna. Salah satu pemanfaatan internet yang dapat digunakan dalam memperoleh informasi adalah dengan hadirnya website. Website merupakan sebuah metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suara maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (link) satu dokumen dengan dokumen lainnya (*hypertext*) yang dapat diakses melalui sebuah browser (Winarni & Riska, 2020). Bagi perusahaan atau organisasi, memiliki website yang berkualitas untuk memberikan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) yang baik dan memastikan informasi yang disediakan memiliki kualitas yang tinggi. Salah satu perusahaan yang memahami pentingnya hal ini adalah PT.STI Sambu Group.

PT Riau Sakti United Plantations (Pabrik) pertama kali didirikan pada tahun 1993 untuk meningkatkan kapasitas pengolahan kelapa parut. Dengan perkebunannya sendiri, pasokan kelapa bermutu bisa didapatkan sepanjang tahun secara konsisten. Kelapa ini diproses dalam waktu 24 jam sejak diterimanya di pabrik, untuk memastikan kesegaran produk yang optimal. Keberhasilan produk kelapa mendorong SAMBU GROUP untuk terjun ke bisnis nanas, Dengan strategi pertumbuhan yang agresif, PT Riau Sakti United Plantations (Pabrik) telah meningkatkan kemampuan produksinya serta mengembangkan program sumber

bahan bakunya. Selain melakukan pembelian dari perkebunannya, kelebihan PT Riau Sakti United Plantations (Pabrik) secara aktif berkontribusi terhadap perekonomian regional, dengan mengolah kelapa yang bersumber dari petani kecil mandiri, PT Riau Sakti United Plantations (Pabrik) mempekerjakan ribuan karyawan, baik tenaga kerja langsung maupun tidak langsung. Sebagian besar karyawan ini berasal dari wilayah sekitarnya dan kompleks perumahan perusahaan disediakan bagi mereka. SAMBU GROUP selalu memperhatikan kesejahteraan para pegawainya dan telah melakukan yang terbaik untuk menyediakan klinik, sekolah, tempat ibadah, dan berbagai macam fasilitas rekreasi. Aksesibilitas layanan sosial menempati urutan yang tinggi di tengah kegiatan bisnis yang ramai dalam SAMBU GROUP.

Menurut Manager Departemen Pembelian PT.STI Sambu Group di Guntung Samsudi yang menjadikan Departemen Pembelian selain sebagai ujung tombak, mereka juga dianggap sebagai wajah perusahaan. Oleh karena itu, departemen ini cukup penting untuk keberlangsungan Perusahaan, Interaksi dengan berbagai elemenlah yang menyebabkan divisi ini memiliki fungsi cukup kompleks Mereka harus mampu memenuhi target bahan kelapa dari perusahaan, di sisi lain jug a harus menjaga hubungan baik dengan masyarakat.

PT.STI Sambu Group adalah perusahaan yang bergerak di berbagai sektor industri dan memiliki beragam informasi yang disediakan melalui website mereka. Untuk menjaga kepuasan pengguna dan kualitas informasi, perlu dilakukan analisis pengukuran terhadap kualitas website mereka. Tantangan dalam mengukur kualitas website dan hubungannya dengan tingkat kepuasan pengguna adalah bahwa kriteria kualitas website tidak selalu dapat diukur dengan mudah. Faktor-faktor seperti

kecepatan loading, navigasi yang baik, desain yang menarik, serta kualitas informasi menjadi elemen yang sangat kompleks untuk diukur. Selain itu, apa yang dianggap sebagai kualitas informasi oleh satu pengguna mungkin berbeda dengan pandangan pengguna lain.

Oleh karena itu, diperlukan metode yang tepat untuk mengukur kualitas website dan hubungannya dengan kepuasan pengguna. Dalam menghadapi tantangan tersebut, WebQual 4.0 adalah metode yang relevan dan tepat. Metode ini telah diakui dalam literatur sebagai alat yang efektif untuk mengukur kualitas website, termasuk aspek kualitas informasi. WebQual 4.0 memungkinkan kita untuk menganalisis kualitas website dari berbagai sudut pandang, termasuk kualitas informasi.

Penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi dalam industri saat ini karena semakin banyak perusahaan dan organisasi yang bergantung pada website mereka untuk berinteraksi dengan pengguna, mengkomunikasikan informasi, dan menjual produk atau layanan. Dengan meningkatnya persaingan dalam dunia digital, memiliki website berkualitas adalah faktor kunci untuk memenangkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks PT.STI Sambu Group, pemahaman terhadap kualitas website mereka dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna akan membantu mereka untuk terus meningkatkan layanan mereka dan mempertahankan daya saing di pasar.

Dengan mengadaptasi metode WebQual 4.0, penelitian ini juga dapat memberikan pandangan baru dalam pengukuran kualitas website dan kualitas informasi. Ini akan berguna dalam mengarahkan upaya perbaikan website serta meningkatkan pengalaman pengguna, yang pada gilirannya akan memengaruhi

kepuasan pengguna dan keberhasilan perusahaan dalam era digital ini. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat sebagai bahan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE SAMBU GROUP UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KUALITAS INFORMASI (*Information Quality*) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (*UX*) DENGAN METODE WebQual 4.0 STUDI KASUS PT.STI SAMBU GROUP**”. Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki dampak yang potensial dalam meningkatkan kualitas website Sambu Group serta relevan dengan perkembangan dalam industri Saat ini.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengukur kepuasan pengguna (*User Experience/UX*) terhadap website PT. STI Sambu Group ?
2. Bagaimana kualitas informasi (*Information Quality*) diukur dalam konteks website PT. STI Sambu Group ?
3. Bagaimana menganalisis Website Sambu Group sehingga dapat mengetahui efektifitas penggunaan dari Website Sambu Group ?

1.3 Hipotesa

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi (*Information Quality*) pada website PT.STI Sambu Group dan tingkat kepuasan pengguna (*UX*).

1. Diharapkan dengan melakukan analisis pengukuran kualitas Website menggunakan metode WebQual 4.0 dapat mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna (*User Experience/UX*) pada Sambu Group.
2. Diharapkan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dapat mengetahui kualitas informasi (*Information Quality*) Website PT. STI Sambu Group.

3. Diharapkan dari proses pengambilan data dan menggunakan metode WebQual 4.0 yang dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner bisa dilihat persepsi dan harapan dari pengguna *system* sehingga dapat memberikan gambaran efektivitas dari Website Sambu Group.

1.4 Batasan Masalah

Sehubungan dengan keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian ini dan agar masalah yang akan diteliti tidak terlalu luas, maka peneliti membatasi objek penelitian pada PT.STI Sambu Group dengan menganalisis pengukuran kualitas website Sambu Group untuk mengetahui tingkat kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*ux*) dengan metode WebQual 4.0.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah

1. Untuk memenuhi persyaratan studi akademik strata-1 di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
2. Untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang disediakan oleh website PT.STI Sambu Group dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang mencakup berbagai dimensi seperti kredibilitas, kejelasan, kemudahan pencarian, dan aktualitas.
3. Memberikan rekomendasi dan saran perbaikan yang dapat membantu PT.STI Sambu Group meningkatkan kualitas informasi yang disediakan oleh website mereka, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Menganalisis dampak kualitas informasi website PT.STI Sambu Group terhadap kepuasan pengguna (*User Experience*). Tujuan ini adalah untuk

memahami sejauh mana kualitas informasi berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna saat mengakses dan menggunakan website perusahaan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Memberikan saran atau masukan tambahan kepada perusahaan demi perkembangan sistem informasi yang diterapkan.
2. Peneliti, dapat mengwebsistekan ilmu yang diperoleh selama di bangku perkuliahan, melatih dalam berpikir secara sistematis dan ilmiah, serta sebagai bahan acuan dalam evaluasi kualitas sistem selanjutnya.
3. Sebagai informasi perusahaan untuk mengetahui kondisi pada kualitas website dan kepuasan pengguna.
4. Membantu perusahaan dalam memperbaiki masalah yang dihadapi dari hasil penelitian agar lebih baik.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Tinjauan perusahaan adalah sebuah penelitian tentang sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, serta deskripsi jabatan yang ada pada perusahaan yang akan menjadi tempat di lakukannya Analisis kualitas Website Sambu Group Menggunakan metode WebQual 4.0.

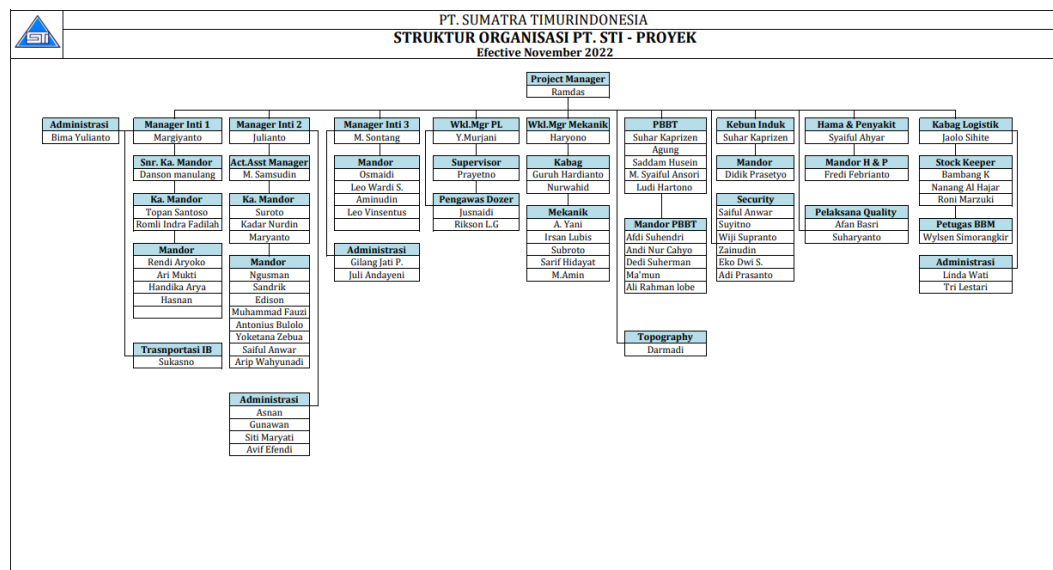
PT.STI Sambu Group adalah perusahaan yang bergerak di berbagai sektor industri dan memiliki beragam informasi yang disediakan melalui website mereka.

1.7.1 Sejarah Singkat PT.STI Sambu Group GHS II

PT.STI Sambu Group Unit Usaha Guntung GHS II didirikan pada tahun 1983 di Guntung, Provinsi Riau. Sejak awal, produk utama PT.STI Sambu Group Unit Usaha Guntung adalah santan dan kelapa Hibrida. PT.STI Sambu Group Unit

Usaha Guntung GHS II merupakan pemasok kelapa hibrida untuk industri yang terkenal di Eropa, Amerika Utara, Australia, Timur Tengah dan Cina. Krim kelapanya dengan merek Kara kini populer di pasar Asia, Australia, dan Eropa. Dengan semakin populernya masakan Asia yang menggunakan santan sebagai bahannya, pasar krim kelapa akan berkembang ke seluruh dunia.

1.7.2 Struktur Organisasi



Sumber : Kepala Bagian Kantor

Gambar 1.1 Organisasi PT.STI Sambu Group GHS II

1.7.3 Tugas Dan Tanggung Jawab

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa Sambu Group GHS II memiliki struktur organisasi mulai dari Project Manajer sampai pada kelompok Kabag logistik. Adapun penjelasan dari tugas dan tanggung jawab masing-masing divisi adalah :

1. Project Manager

- a). Memulai proyek seperti memeriksa kelayakan dan menyusun anggaran, tim, dan sumber daya.

- b). Melaksanakan perencanaan yang mencakup pembukaan lahan dan proyek, menentukan peran dan penjadwalan tugas agar sesuai dengan kebutuhan proyek.
- c). Memimpin dan memotivasi tim proyek
- d). Mengidentifikasi dan mengelola risiko untuk memastikan proyek tepat waktu.
- e). Menerapkan perubahan yang diperlukan selama proses proyek Membuat laporan secara teratur kepada manajemen
- f). Mengelola proyek yang mencakup mengkoordinasikan tim proyek agar mereka tetap pada jalurnya dan menjaga proyek sesuai anggaran.
- g). Melakukan kegiatan pemantauan dan pengendalian untuk melacak kemajuan proyek.

2. Administrasi

- a). Membuat Agenda Kantor.
- b). Menyiapkan Surat Menyurat.
- c). Mengelola Dokumen Perkantoran.
- d). Melakukan Penginputan Data.
- e). Melaksanakan Pengarsipan Data, Membuat Perekapan Data.
- f). Menerima Panggilan Telepon.
- g). Menyiapkan Akomodasi Perkantoran.

3. Manager Inti 1, Snr.Ka. Mandor, Ka. Mandor

- a). Tugas manajer yang paling pokok adalah memimpin, mengarahkan.
- b). Mengawasi staf untuk bekerja sama mencapai tujuan project.
- c). Mengawasi dan mengontrol jalannya proyek agar selesai tepat pada

waktunya.

4. Tranportasi IB

IB (*Inter Boat*) / pompong atau kapal sebagai alat tranportasi dipermukaan air untuk membawa sawit, kelapa, dan nanas yang akan dikirim ke pabrik.

5. Act.asst Manager

Sebagai perantara untuk keperluan komunikasi di kantor. Bertugas menghubungkan manajer dengan para staf, misalnya dalam hal mengatasi masalah para staf dan mengoordinasi pekerjaan mereka.

6. Wkl.Manager PL

LP Diartikan menjadi penyiapan lahan (*Land Clearing*) Land Clearing adalah pembersihan lahan yang akan dijadikan area pembangunan/pembukaan lahan baru.

7. Kabag

Kepala Bagian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Asisten Administrasi dalam perumusan kebijakan teknis, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, pengelolaan, fasilitasi, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang umum.

8. Mekanik

Melakukan pemeliharaan dan perbaikan Alat saat terjadi terjadi kerusakan Alat Berat (*Dozeer*) dan IB.

9. PBBT

Pembibitan merupakan kegiatan awal di lapangan yang bertujuan untuk mempersiapkan bibit siap tanam, Sambu Group menyediakan Pembibitan Kelapa Sawit.

10. Mandor PBBT

- a). Mengendalikan pekerja agar dapat melaksanakan pekerjaan budidaya kelapa sawit dengan benar dan melaporkan hasil kerja di perkebunan kelapa sawit.
- b). Menjalankan fungsi kontrol terhadap area perkebunan dan membantu asisten lapangan untuk mengontrol pekerjaan.
- c). membantu asisten lapangan membuat laporan dan membantu asisten lapangan dalam melaporkan hasil panen kelapa sawit dan membuat laporan hasil pekerjaan harian.

11. Topography

Topografi atau relief suatu daerah juga mempengaruhi pembentukan tanah. Misalnya, daerah bertopografi miring dan berbukit maka lapisan tanahnya lebih tipis karena tererosi. Sebaliknya, daerah bertopografi dataran memiliki lapisan tanah yang lebih tebal karena adanya sedimentasi.

12. Security

Mengamankan kantor dan lingkungan sekitarnya. *security* harus memastikan bahwa pintu dan jendela terkunci dengan baik, serta memeriksa identitas setiap orang yang masuk ke kantor dan lahan.

13. Kabag Logistik

Bagian Logistik bertugas membina dan menyelenggarakan manajemen logistik yang meliputi pengadaan, pemeliharaan dan perawatan, persediaan barang, perbekalan umum, peralatan, fasilitas dan konstruksi, serta alat transportasi.

14. Stock Keeper

Menjaga stok barang untuk tetap dalam kondisi baik. Melaksanakan proses penyimpanan inventaris sesuai prosedur yang berlaku. Menyeleksi penerimaan

barang berdasarkan keperluan, jenis, dan kualitas

15. Petugas BBM

Tugas-tugas dari operator melayani konsumen dalam pengisian BBM, menjaga kebersihan lingkungan dan alat, melakukan kegiatan perawatan harian untuk pompa, tangki, dan generator, melakukan pembersihan rutin seluruh fasilitas dalam kompleks Logistik.

1.7.4 Visi dan Misi PT.STI Sambu Group GHS II

Visi dan Misi Pada PT.STI Sambu Group adalah sebagai berikut :

1. VISI

“Kami berkomitmen untuk mempertahankan dan melindungi kepemimpinan pasar kami dalam industri kelapa dunia melalui keterlibatan dalam inovasi berbasis pasar dan keunggulan produk. Melalui optimalisasi manfaat yang seimbang dan berkelanjutan dari seluruh pemangku kepentingan yang terlibat, kami berkomitmen untuk mengembangkan komunitas di berbagai domain kami”.

2. MISI

“Terlibat dalam inovasi yang didorong oleh pasar tanpa henti dimanapun dan kapanpun peluang tersebut muncul baik di lingkungan internal maupun eksternal kita. Memastikan keunggulan produk kami melalui jaminan standar kualitas produk tertinggi. Mengembangkan komunitas di mana perusahaan kami beroperasi untuk memastikan manfaat jangka panjang dengan hidup berdampingan dan berkolaborasi dengan SAMBU GROUP. Menjamin tercapainya manfaat unggul bagi seluruh pemangku kepentingan secara seimbang dan berkelanjutan”.