

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di tengah pesatnya perkembangan era digital, keberadaan situs web telah menjadi elemen tak tergantikan dalam strategi bisnis modern, termasuk bagi perusahaan penyedia jasa seperti Infinity Event Organizer. Situs web tidak hanya berperan sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga berfungsi sebagai platform komunikasi yang efisien, media pemasaran yang strategis, serta alat penting untuk memberikan pelayanan klien secara optimal. Sebagai salah satu pelaku dalam industri event organizer, Infinity Event Organizer memahami bahwa memiliki situs web yang tidak hanya menarik secara visual tetapi juga unggul dalam aspek fungsionalitas dan responsivitas merupakan kunci untuk memenuhi ekspektasi klien. Melalui situs web tersebut, perusahaan dapat menjangkau calon klien dengan lebih luas, menyajikan informasi mendetail mengenai layanan yang ditawarkan, memamerkan portofolio acara yang telah sukses diselenggarakan, sekaligus memberikan kemudahan dalam proses reservasi hingga konsultasi secara online.

Situs web yang berkualitas tinggi memberikan keuntungan kompetitif yang signifikan dalam industri event organizer. Di era yang serba cepat ini, klien mengharapkan akses yang mudah dan cepat terhadap informasi yang mereka perlukan, serta kemampuan untuk melakukan pemesanan atau konsultasi secara langsung melalui platform digital. Kualitas situs web menjadi cerminan dari profesionalisme dan kredibilitas perusahaan. Jika sebuah situs web dapat menyajikan informasi dengan jelas, memiliki navigasi yang intuitif, serta tampilan yang menarik, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan calon klien dan membuat mereka lebih cenderung untuk memilih layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Namun, kualitas situs web tidak hanya diukur dari tampilan visualnya saja. Aspek-aspek seperti kecepatan akses, keamanan, kemudahan penggunaan, dan

interaktivitas juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengguna yang mengakses situs web memiliki harapan terhadap pengalaman yang menyenangkan, navigasi yang mudah, informasi yang akurat, serta interaksi yang memuaskan. Situs web yang lambat atau sulit digunakan dapat menyebabkan frustrasi bagi pengguna, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada persepsi mereka terhadap perusahaan. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek situs web perlu dilakukan untuk memastikan bahwa situs web tersebut benar-benar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Dalam industri event organizer, di mana pengalaman dan kepuasan klien adalah segalanya, kualitas situs web memainkan peran penting dalam mempertahankan dan menarik klien. Infinity Event Organizer harus terus memantau dan meningkatkan kualitas situs web mereka untuk tetap kompetitif di pasar yang semakin ketat. Analisis kualitas situs web dengan menggunakan metode seperti WebQual 4.0 dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai bagaimana situs web tersebut berfungsi dari perspektif pengguna. Dengan memahami kekuatan dan kelemahan situs web, perusahaan dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan klien dan, pada akhirnya, kesuksesan bisnis mereka.

Sebagai penutup, dalam persaingan yang semakin kompetitif di industri event organizer, kualitas situs web memainkan peran penting sebagai faktor utama dalam menarik perhatian klien sekaligus mempertahankan loyalitas mereka. Di era di mana digitalisasi terus berkembang pesat, sebuah situs web tidak lagi hanya berfungsi sebagai media informasi, melainkan telah bertransformasi menjadi alat strategis untuk menjalin hubungan yang lebih erat dengan klien. Infinity Event Organizer harus memastikan bahwa situs web yang mereka miliki dirancang dengan kualitas yang unggul agar mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan klien terhadap layanan yang ditawarkan.

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan kajian mendalam terkait kualitas situs web

ini. Oleh karena itu, penelitian ini mengusung topik dengan judul “ANALISIS KUALITAS SITUS WEB INFINITY-EO.COM DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0” sebagai upaya untuk mengevaluasi dan mengukur kualitas situs web tersebut secara sistematis.

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

- Tidak adanya penelitian sebelumnya yang menerapkan metode WebQual 4.0 dalam menganalisis situs web ini, sehingga terdapat aspek-aspek kualitas website yang belum teridentifikasi secara objektif, seperti kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

- Bagaimana cara menerapkan metode WebQual 4.0 pada website infinity-eo.com?

## **1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan, berikut ini dirangkum ruang lingkup serta batasan masalah dalam penelitian ini:

- Penelitian ini secara khusus berfokus pada situs web infinity-eo.com, yang merupakan platform resmi dari PT. INFINITY CIPTA KARSA, sebuah perusahaan yang menyediakan layanan di sektor penyelenggaraan acara. Tujuan utama dari penelitian ini ialah untuk menilai dan mengevaluasi sejauh mana kualitas situs web tersebut dalam mendukung operasi dan aktivitas perusahaan, serta peranannya dalam memenuhi ekspektasi pengguna.
- Evaluasi dalam penelitian ini akan mengaplikasikan metode WebQual 4.0, yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu kualitas penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk mengukur sejauh mana situs web dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal fungsionalitas, keterbacaan

dan kelengkapan informasi yang disajikan, serta kualitas interaksi yang diberikan kepada pengguna melalui layanan digital yang ada.

- Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kuantitatif dengan memanfaatkan survei sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Survei ini akan disebarakan kepada responden yang dipilih secara spesifik melalui teknik purposive sampling. Seluruh data hasil survei kemudian dianalisis menggunakan skala Likert untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas situs web.
- Penelitian ini tidak mencakup analisis aspek teknis dari pengembangan situs web, seperti pengkodean (coding), pengelolaan server, atau manajemen konten. Fokus penelitian semata-mata diarahkan pada pengalaman pengguna dan persepsi mereka terhadap kualitas situs web dari sudut pandang user.
- Dengan ruang lingkup yang jelas ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai kualitas situs web infinity-eo.com. Temuan yang dihasilkan diharapkan tidak hanya memberikan masukan yang relevan bagi pengelola situs, tetapi juga menjadi referensi yang bermanfaat bagi penelitian serupa di masa mendatang.

#### **1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian**

##### **1.4.1. Maksud Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web Infinity-eo.com dengan menerapkan metode WebQual 4.0, yang menitikberatkan pada tiga aspek utama: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Melalui analisis ini, diharapkan dapat diidentifikasi keunggulan serta kelemahan dari situs web tersebut. Temuan yang dihasilkan akan memberikan PT. INFINITY CIPTA KARSA wawasan strategis yang berharga untuk meningkatkan pengalaman pengguna sekaligus

memperbaiki kualitas layanan digital mereka. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam perancangan strategi bisnis yang lebih inovatif dan kompetitif guna menghadapi persaingan industri yang terus berkembang.

#### **1.4.2. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai adalah :

- a. Menyediakan analisis penilaian kualitas terhadap situs web Infinity Event Organizer dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang memungkinkan penilaian dilakukan secara obyektif dan terstruktur.
- b. Menghasilkan data dan informasi untuk mendukung evaluasi serta pengembangan situs web agar kualitas dan citra perusahaan Infinity Event Organizer dapat ditingkatkan.
- c. Menjadikan penelitian ini sebagai referensi atau pedoman bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian terhadap kualitas situs web menggunakan metode WebQual 4.0.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat dari pemahaman yang mendalam dalam melaksanakan eksplorasi antara lain adalah :

- Secara Teori, melalui analisis menggunakan WebQual 4.0, penelitian ini dapat menganalisis kekuatan dan kelemahan situs web infinity-eo.com dalam hal usability, informasi, dan interaksi layanan, memberikan gambaran menyeluruh tentang performa situs web.
- Secara Praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya yang menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, sekaligus mengembangkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengukur dan meningkatkan kualitas situs web di masa mendatang.
- Secara Analisis, Penelitian ini dapat memberikan metodologi yang dapat digunakan untuk evaluasi berkala terhadap kualitas situs web

seiring dengan perubahan kebutuhan user dan perkembangan teknologi, sehingga memastikan bahwa situs web tetap relevan dan efektif.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan menjelaskan elemen-elemen yang akan terdapat di setiap bab tersebut dan disusun dengan cara yang teratur agar pemahaman mengenai penelitian dapat disampaikan dengan jelas:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

BAB I dalam penelitian ini dimulai dengan Latar belakang penelitian, yang menjelaskan secara rinci konteks penelitian dan untuk menjelaskan pentingnya kualitas situs web dalam meningkatkan kepuasan pengguna di era digital. Selanjutnya, bagian Identifikasi Masalah yang merinci permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian, serta menjelaskan isu-isu yang perlu dianalisis lebih lanjut. Selanjutnya, terdapat Rumusan Masalah, yang merangkum pertanyaan-pertanyaan penelitian yang spesifik, yang nantinya akan dijawab melalui analisis data dan pembahasan. Manfaat Penelitian menguraikan nilai teoritis maupun praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini, baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak terkait dengan topik penelitian. Maksud dan Tujuan Penelitian menjelaskan secara jelas tujuan utama yang ingin dicapai, beserta kontribusi yang diharapkan dari hasil penelitian ini.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka dalam penelitian ini akan menyajikan pemaparan mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang menjadi dasar bagi kajian, termasuk pengertian mendalam tentang kualitas situs web, penerapan metode WebQual 4.0, serta konsep dasar mengenai kepuasan pengguna. Selain itu, tinjauan ini juga akan mencakup ulasan terhadap studi-studi terdahulu yang relevan dengan topik yang dibahas, yang berfungsi untuk memperkaya pembahasan dan memberikan perspektif yang lebih

mendalam. Dengan demikian, bagian ini akan membangun landasan teoritis yang kokoh untuk mendukung analisis dalam penelitian ini dan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu di bidang kualitas situs web dan pengalaman pengguna.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini akan menguraikan secara rinci pendekatan dan teknik yang diterapkan untuk mengumpulkan serta menganalisis data. Bagian ini akan mencakup penjelasan tentang desain penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data seperti survei, populasi dan sampel yang diteliti, serta alat analisis data yang akan digunakan untuk mengevaluasi kualitas situs web berdasarkan tiga dimensi utama dalam metode WebQual 4.0.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian Hasil dan Pembahasan akan menyajikan temuan dari penelitian yang telah dilakukan, termasuk analisis data yang dikumpulkan. Hasil-hasil ini kemudian dibahas secara mendalam, dengan mengacu pada teori dan penelitian terdahulu yang telah dibahas di kajian pustaka, guna menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bagian bab terakhir ini akan menyimpulkan temuan-temuan utama dari penelitian ini, merangkum jawaban atas rumusan masalah, dan memberikan rekomendasi yang relevan bagi PT. INFINITY CIPTA KARSA dalam upaya meningkatkan kualitas situs web mereka. Selain itu, bab ini juga akan menyampaikan saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat memperdalam atau memperluas hasil temuan yang telah ada.