

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rodex Travel berdiri tanggal 9 September 2009, dibawah naungan PT. Roda Express Sukses Mandiri. Perusahaan ini merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang tours dan travel, dengan spesialisasi di bidang penjualan tiket pesawat, tiket kereta api, tur, dan voucher hotel. Walaupun tergolong baru, Rodex Travel berkembang dengan pesat dan telah dipercaya sebagai agen jual semua airlines domestik bahkan hingga saat ini sudah termasuk *Top 10 Travel Agent* di Indonesia. Selain melayani penerbangan domestik, Rodex Travel juga menjadi anggota resmi IATA sehingga bisa melayani penerbangan internasional serta membuka cabang di Medan, Madiun, Malang, Surabaya, Sumba, dan beberapa kota besar lainnya. Selain itu, Rodex Travel juga sudah memiliki ratusan sub agen di beberapa wilayah di Indonesia untuk saat ini.

Dengan semakin banyaknya pembeli dan sub agen serta berkembangnya teknologi informasi, PT. Roda Express Sukses Mandiri pada bulan Desember tahun 2009 memilih untuk membuat situs resmi www.rodextravel.com yang bertujuan pertama sebagai sarana dan *platform* untuk melakukan bisnis perusahaan, kedua usaha perusahaan untuk memberikan informasi, melakukan komunikasi, melakukan kegiatan promosi dan menjual produk/jasanya melalui *internet*, ketiga untuk membangun citra korporat, transfer informasi, katalog informasi elektronik, melakukan layanan dan berinteraksi langsung kepada pelanggan yang akhirnya adalah penjualan produk/jasa via *online*.

Namun demikian situs yang ada sekarang dirasa belum bisa menarik minat pengguna *internet* untuk mengunjungi www.rodextravel.com, bahkan *traffic* pada situs tersebut menampilkan peringkat yang kurang baik, berdasarkan *Alexa Traffic Rank* pada bulan Oktober 2013 www.rodextravel.com mempunyai *global traffic* 364.375 dan *Traffic Rank* di Indonesia 5.530. Berdasarkan fakta tersebut, perusahaan ingin mengetahui mengapa hal ini bisa terjadi padahal Rodex Travel sendiri merupakan *Top 10 Travel Agent* di Indonesia dari hasil penjualan dari beberapa maskapai domestik.

Dalam hal ini faktor pengguna memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Manfaat dan tujuan dari penggunaan sebuah fitur teknologi tentunya ingin mendapatkan sebuah informasi atau data yang akurat, lengkap dan terkini, penampilan data yang cepat, dan dapat membantu dengan cepat dalam mengambil sebuah keputusan dari informasi yang diperoleh sesuai keperluan dan kebutuhan pengguna. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang di produksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri.

Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian Tarigan (2008) Barnes dan Vidgen (2001) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* menggunakan metode *webqual* dengan indikator kualitas informasi, kualitas interaksi, serta kualitas

penggunaan pada *e-library* menghasilkan bahwa kualitas informasi, kualitas interaksi, serta kualitas penggunaan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian Tarigan (2008) mengenai *e-library* dengan metode *webqual* juga menyatakan bahwa suatu website dalam lingkungan akademis akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor – faktor yang terdapat pada *webqual* atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik.

Pada dasarnya tercapainya kualitas *website* yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan, karena kualitas *website* merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna dalam akses kedalam www.rodextravel.com. Kualitas *website* tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna.

Selama ini, setelah layanan *website* tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website* Rodex Travel berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website* (manajemen). Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dalam Tugas Akhir ini dilakukan penelitian pendahuluan dengan mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode *webqual*, dengan cara memberikan kuesioner terhadap pengguna baik secara *online* ataupun *offline* untuk mendapatkan rekomendasi dalam hal perbaikan agar menggunakan kembali layanan *website* www.rodextravel.com

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang ada dalam pengerjaan Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *Usability* terhadap *Customer Satisfaction* pada *website* Rodex Travel.
2. Bagaimana pengaruh *Information Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada *website* Rodex Travel.
3. Bagaimana pengaruh *Interaction Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada *website* Rodex Travel.

1.3 Batasan Masalah

Dalam Tugas Akhir ini, agar tidak menyimpang dari topik bahasan yang ada, maka diberikan batasan – batasan yaitu:

1. Daftar pertanyaan berasal dari data kuesioner *WebQual* dan dari jurnal.
2. Pelanggan adalah karyawan dan sub agen Rodex Travel.
3. Analisis menggunakan metode regresi linear berganda.
4. Tool yang digunakan untuk menghitung nilai dari hasil kuesioner adalah IBM SPSS Versi 21.0.

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas informasi *website* terhadap kepuasan pelanggan.

2. Menganalisis pengaruh kualitas interaksi *website* terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh kualitas penggunaan *website* terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir (TA) ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, pembahasan, dan penutup.

Bab I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan Tugas Akhir dan sistematika penulisan buku ini.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai teori tentang konsep metode *webqual*, uji statistika regresi linier berganda yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keterkaitan antara tiga dimensi kualitas *website* dengan kepuasan pelanggan, skala pengukuran yang digunakan.

Bab III : Metode Penelitian

Ketiga yang merupakan bab metode penelitian ini berisi penjelasan tentang tahap – tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian analisis terdiri dari identifikasi masalah, populasi dan sampel, instrumen penelitian, desain kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan

data, teknik sampling, desain uji statistika regresi linier berganda, implementasi dan evaluasi sampai didapatkan suatu kesimpulan dan saran.

Bab IV : Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan tahapan hasil dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan.

Bab V : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari sistem yang ada kepada pihak lain yang ingin meneruskan topik Tugas Akhir ini. Tujuannya adalah agar pihak lain dapat menyempurnakan sehingga bisa menjadi lebih baik dan berguna.

