

ANALISIS DAN PENGEMBANGAN WEBSITE PADA PT. TIRTA TAMA BAHAGIA (STUDI KASUS : 83 PELANGGAN DI JAKARTA BARAT)

Yally Pertiwi – 0800768070

ABSTRAK

PT. Tirta Tama Bahagia saat ini telah menggunakan *website* untuk mendukung strategi pemasarannya. Namun, *website* yang ada belum dimanfaatkan secara maksimal dan masih memiliki kekurangan. Untuk itulah penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi *website* perusahaan dibandingkan dengan pesaing sejenis sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan *website* ke arah yang lebih baik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode pengumpulan data, metode analisis dan pengembangan. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan studi pustaka, survei ke perusahaan, wawancara dan kuesioner. Untuk metode analisis dan pengembangan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam QFD antara lain dengan mendeskripsikan keinginan pelanggan (*voice of customer*), mendeskripsikan parameter teknis, menghitung derajat kepentingan tiap atribut, mengukur kekuatan hubungan tiap atribut, menghitung besaran bobot dan persentase tiap atribut sehingga didapatkan prioritas utama pengembangan. Selanjutnya pengembangan dilakukan berdasarkan kebutuhan pelanggan yang mendapatkan prioritas paling besar dari hasil penelitian.

Hasil yang dicapai adalah perancangan dan pengembangan *website* sesuai dengan kriteria *website* pemasaran yang baik dan sesuai kebutuhan pelanggan, di mana pengembangan berfokus pada membenahi kelemahan *website* dalam masalah *update*, kelengkapan informasi, dan tampilan yang lebih *user friendly*. Dengan pengembangan yang dilakukan diharapkan agar perusahaan dapat menjangkau pelanggan secara lebih luas sehingga dapat memudahkan perusahaan dalam memasarkan produknya.

Kata Kunci : *Website, Quality Function Deployment, Rumah Kualitas, Pemasaran*

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca, agar dapat lebih baik lagi dalam penyusunan karya ilmiah di masa mendatang.

Jakarta, 14 Juni 2008

Penyusun,

Yally Pertiwi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini, terutama kepada:

- Bapak Prof. Geraldus Polla, M.App.Sci, selaku rektor BINUS UNIVERSITY
- Bapak E.A. Kuncoro, SE., MM selaku Pejabat Dekan Fakultas Ekonomi
- Bapak Idris Gautama, S.Kom., SE., MM., MBA selaku Ketua Jurusan BNUS UNIVERSITY
- Bapak Brata Wibawa Djojo, SE., MM., M.Comm selaku Dosen Pembimbing yang selalu menyertai dan membimbing selama penulisan skripsi
- Bapak Handi Wilaysono, selaku Operational/Purchasing Manager PT. Tirta Tama Bahagia yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di PT. Tirta Tama Bahagia
- Segenap Staff PT. Tirta Tama Bahagia, yang telah rela meluangkan waktu untuk membantu penulisan skripsi ini
- Para Dosen BINUS UNIVERSITY yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga sebagai dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini
- Seluruh keluarga terutama orang tua, saudara, serta sahabat yang telah memberikan dorongan semangat dan dukungan
- Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan Dewan Penguji	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
Bab 1 . PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Peneltian	3
1.5 Ruang Lingkup	3

Bab 2 . LANDASAN TEORI dan KERANGKA PEMIKIRAN	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 <i>Internet</i>	4
2.1.1.1 Pengertian <i>Internet</i>	4
2.1.1.2 Manfaat <i>Internet</i>	5
2.1.1.3 <i>Internet</i> sebagai Sarana Promosi	6
2.1.2 Pemasaran	7
2.1.2.1 Pengertian pemasaran	7
2.1.2.2 Konsep Pemasaran	7
2.1.2.3 Bauran Pemasaran	8
2.1.3 Pemasaran melalui <i>Internet (Internet Marketing)</i>	9
2.1.3.1 Pengertian	9
2.1.3.2 Bauran Pemasaran Melalui Internet (<i>Marketing Mix on the Internet</i>)	11
2.1.4 <i>Website</i>	12
2.1.4.1 Pengertian	12
2.1.4.2 Hal Penting dalam <i>Website</i>	12

2.1.4.3 Elemen-Elemen dalam Mendesain <i>Website</i>	14
2.1.4.4 Hal yang Menjadi Acuan bagi Kualitas <i>Website</i> yang Baik	14
2.1.4.5 Daya Tarik <i>Web</i> di <i>Internet</i>	15
2.1.5 Populasi	17
2.1.6 Sampel	17
2.1.7 Teknik Sampling	17
2.1.7.1 <i>Probability Sampling</i>	18
2.1.7.1.1 <i>Simple Random Sampling</i>	18
2.1.8 Skala Likert	18
2.1.9 Analisis Porter	19
2.1.10 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	21
2.1.10.1 Pengertian	21
2.1.10.2 Konsep dan Manfaat	22
2.1.10.3 Analisis QFD	23
2.1.10.4 Langkah-Langkah Membangun QFD	25
2.2 Kerangka Pemikiran	28
Bab 3 . GAMBARAN UMUM RESPONDEN	29

3.1 Profil Responden	29
3.2 Proses Bisnis	38
3.3 Analisis Porter	41
3.4 Analisis Masalah	43
Bab 4 . ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Analisis QFD	44
4.2 Hasil Analisis QFD	80
4.3 Perancangan Website	82
4.3.1 Halaman <i>Home</i>	82
4.3.2 Halaman <i>Profile – Our Company</i>	84
4.3.3 Halaman <i>Products</i>	85
4.3.4 Halaman <i>News</i>	87
4.3.5 Halaman <i>Events</i>	90
4.3.6 Halaman <i>FAQs</i>	93
4.3.7 Halaman <i>Contact Us</i>	95
Bab 5. SIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Simpulan	96

5.2 Saran 97

5.3 Keterbatasan Skripsi 97

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 4.1	Hasil Tingkat Kepentingan	46
Tabel 4.2	Hasil Perhitungan Evaluasi Website PT. Tirta Tama Bahagia	52
Tabel 4.3	Hasil Perhitungan Evaluasi Website Pesaing	52
Tabel 4.4	Parameter Teknis Website Pesaing	64
Tabel 4.5	Parameter Teknis Website PT. Tirta Tama Bahagia	64
Tabel 4.6	Kekuatan Interaksi Kebutuhan Pelanggan dan Parameter Teknis	67
Tabel 4.7	Penilaian Korelasi antar Parameter Teknis	71

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Empat Pilar Konsep Pemasaran	8
Gambar 2.2	Analisis Porter	19
Gambar 2.3	<i>House of Quality</i>	24
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1	Produk dalam Berbagai Ukuran	32
Gambar 3.2	Struktur Organisasi PT. Tirta Tama Bahagia	34
Gambar 3.3	Proses Bisnis PT. Tirta Tama Bahagia	40
Gambar 3.4	Analisis Porter PT. Tirta Tama Bahagia	41
Gambar 4.1	Tahap Pertama Pengisian <i>House of Quality</i>	44
Gambar 4.2	Hasil Analisis QFD Tahap Pertama	50
Gambar 4.3	Tahap Kedua Pengisian <i>House of Quality</i>	51
Gambar 4.4	Grafik Perbandingan Atribut Produk antar <i>Web</i>	55
Gambar 4.5	Hasil Pengisian Tahap Kedua <i>House of Quality</i>	56
Gambar 4.6	Tahap Penentuan Tujuan Proyek	58
Gambar 4.7	Hasil Pengisian Tahap Ketiga <i>House of Quality</i>	60

Gambar 4.8	Tahap Keempat Pengisian <i>House of Quality</i>	62
Gambar 4.9	Hasil Analisis QFD Tahap Keempat	65
Gambar 4.10	Tahap Kelima Pengisian <i>House of Quality</i>	66
Gambar 4.11	Hasil Pengisian Tahap Kelima <i>House of Quality</i>	69
Gambar 4.12	Tahap Keenam <i>House of Quality</i>	70
Gambar 4.13	Hasil Pengisian Tahap Keenam <i>House of Quality</i>	72
Gambar 4.14	Tahap Ketujuh Pengisian <i>House of Quality</i>	73
Gambar 4.15	Hasil Pengisian Tahap Ketujuh <i>House of Quality</i>	75
Gambar 4.16	Tahap Terakhir <i>House of Quality</i>	77
Gambar 4.17	Hasil Pengisian Tahap Terakhir <i>House of Quality</i>	78
Gambar 4.18	Halaman <i>Home</i>	82
Gambar 4.19	Halaman <i>Our Company</i>	84
Gambar 4.20	Halaman <i>Products</i>	85
Gambar 4.21	Halaman <i>News</i>	87
Gambar 4.22	Halaman <i>News</i>	88
Gambar 4.23	Halaman <i>Events</i>	90
Gambar 4.24	Halaman <i>Events</i>	91

Gambar 4.25	Halaman <i>FAQs</i>	93
Gambar 4.26	Halaman <i>Contact Us</i>	95

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Wawancara I	L1
Wawancara II	L5
KUESIONER	L7
<i>Website</i> PT. Tirta Tama Bahagia	L10
Halaman <i>Home</i>	L10
Halaman <i>Profile</i>	L11
Halaman <i>History</i>	L12
Halaman <i>Products</i>	L13
Halaman <i>FAQs</i>	L14
Halaman <i>Events</i>	L15
Halaman <i>Contact Us</i>	L16
<i>Website</i> Pesaing	L17
Halaman <i>Home</i>	L17
Halaman <i>Profile</i>	L18
Halaman <i>History</i>	L19

Halaman <i>Products</i>	L20
Halaman <i>FAQs</i>	L21
Halaman <i>Events</i>	L22
Halaman <i>Contact Us</i>	L23