

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Buket merupakan rangkaian bunga atau kumpulan berbagai jenis item seperti dedaunan, camilan, bunga hidup, dan bahkan yang dibuat dari uang, saat ini menjadi tren di kalangan generasi muda. Buket ini disusun dengan cara yang kreatif dan menjadi salah satu usaha yang populer saat ini (Langsa, 2021). Buket seringkali menjadi pilihan hadiah yang populer untuk berbagai acara penting dalam hidup kita, seperti lulus sekolah, lamaran, pernikahan, ulang tahun, dan wisuda. Hadiah ini biasanya diberikan kepada teman, sahabat, dan anggota keluarga sebagai bentuk penghargaan atau simpati. Buket, yang biasanya dibuat dengan hati-hati oleh seseorang, tidak hanya diberikan kepada remaja, tetapi juga bisa diberikan kepada orang tua sebagai tanda kasih sayang (Rachmahani, 2015).

Kecenderungan buket di kalangan generasi muda menunjukkan bahwa ada permintaan yang tinggi untuk produk ini. Namun, generasi muda juga dikenal sebagai generasi digital yang akrab dengan teknologi dan sering mencari informasi dan melakukan transaksi secara online (Ahmad, 2020). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yulyastuti dan Wahab (2019), *website* dapat menjadi alat yang efektif untuk mempromosikan dan menjual produk, termasuk buket. Oleh karena itu, tidak semua pemilik usaha mampu memanfaatkan *website* dengan efektif

untuk meningkatkan perkembangan usahanya. Hal ini terutama berlaku bagi pemilik usaha buket, mengingat bahwa produk ini sangat populer di kalangan generasi muda yang akrab dengan teknologi dan sering mencari informasi dan melakukan transaksi secara online.

Riset yang dilakukan oleh Muharam dan Persada (2020), penggunaan *website* dapat meningkatkan jangkauan pasar lebih luas dalam hal informasi dan pemasaran. Hal ini menunjukkan bahwa *website* dapat menjadi alat yang efektif untuk mempromosikan dan menjual produk, termasuk buket. Namun, tidak semua pemilik usaha mampu memanfaatkan *website* dengan efektif untuk meningkatkan perkembangan usahanya.

Salah satu usaha buket yang berada di purwokerto yaitu *Bouquet Florasea*. *Bouquet Florasea* menyediakan berbagai macam pilihan buket. Saat ini *Bouquet Florasea* menggunakan media promosi dan pemesanan melalui sosial media yaitu Instagram dan whatsapp. Menyediakan layanan berkualitas di toko buket memiliki dampak signifikan dalam melayani konsumen. Tujuannya adalah untuk mempertahankan konsumen dalam jangka panjang dan memastikan mereka tetap setia berkat layanan yang memuaskan. Dengan cara ini, toko buket Florasea dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mengurangi penurunan jumlah pelanggan di era saat ini, di mana penjual buket semakin banyak dan tersebar luas (Pitoidkk, 2021).

Kotler dan Noplan (1992) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat emosi individu setelah mengevaluasi hasil atau kinerja yang diperoleh dibandingkan dengan ekspektasinya. Maka dari karena itu, pemilik toko atau owner sangat disarankan untuk membuat perencanaan, organizer, dan memantau sistem kualitas pelayanan secara berkala, sehingga pelayanan bisa memenuhi kebutuhan dan memuaskan para pelanggannya.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen memegang peranan penting dalam menciptakan loyalitas konsumen (Widyo Kristantyo, 2021). Salah satu pendekatan yang digunakan untuk memahami konsumen pada toko adalah metode *PIECES*, yaitu suatu teknik untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang ada (Sigid Safarudin, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah utama dari sebuah sistem dan memberikan solusi dari masalah tersebut (Prayogi et al., 2021).

Merujuk pada penjelasan sebelumnya, maka penelitian ini diberikan judul "Analisis Kepuasan Pengguna *Website* Florasea Menggunakan Metode *PIECES*" untuk mengevaluasi bagaimana *website* Florasea dapat ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan menggunakan metode *PIECES*, khususnya untuk generasi muda yang merupakan target pasar utama produk buket. Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi

tingkat kepuasan pengguna terhadap *website*, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi perkembangan bisnis buket.

## **B. Perumusan Masalah**

Latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa hasil analisa kepuasan pengguna dengan metode *PIECES* dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Florasea?
2. Faktor apasaja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* Florasea?

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah penelitian ini, masalah yang akan diteliti dibatasi pada aspek-aspek berikut:

1. Penggunaan metode *PIECES* yang berisikan 5 komponen yaitu kinerja (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economics*), pengendalian (*control*), efisien (*efficiency*), dan layanan (*eervice*).
2. Penelitian membahas tentang kepuasan pengguna mengenai kualitas *website* dari sisi penggunaanya.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan yaitu melakukan analisa kepada pengguna terhadap kualitas *website* Florasea dengan menggunakan pendekatan metode *PIECES*.

## E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian analisis kepuasan pengguna terhadap *Website* Florasea menggunakan metode *PIECES* adalah sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis, mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas dari *website* Florasea, khususnya yang terkait dengan persepsi pengguna mengenai kinerja (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economics*), pengendalian (*control*), efisiensi (*efficiency*), layanan (*service*).
2. Manfaat dari segi praktis, mampu memberikan masukan atau gambaran umum bagi pengembang *Website* Florasea terhadap apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kualitas *website* berdasarkan kepuasan pengguna akhir menurut pengunjung *website*. Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam upaya mengembangkan *website* lebih lanjut yang telah disesuaikan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi.