

ABSTRAK

Internet merupakan jaringan global dan sebuah website dapat menjadi media promosi yang sangat efektif serta alat bantu marketing yang tangguh, dengan melihat prospek pelanggan diseluruh Indonesia maupun diseluruh dunia. Sebuah website merupakan identitas perusahaan di Internet, semacam ‘kartu nama dan brosur elektronik’ interaktif yang dapat dengan mudah diperbaharui isi maupun tampilannya.

PT. Berlian Jasa Terminal Indonesia (BJTI) merupakan salah satu anak perusahaan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III, yang beraktifitas sebagai “Port Terminal Operator”. PT. BJTI memiliki media website dan email yang disediakan untuk memberikan distribusi system informasi bagi pelanggan dan calon pelanggan, sehingga membantu perusahaan dalam mempromosikan perusahaan dan aktifitasnya kepada masyarakat global melalui jaringan internet.

Website BJTI mulai beroperasi pada bulan Februari 2003 yang terbentuk berdasarkan rapat General Manager PT. BJTI. Isi informasi yang disajikan pada website BJTI antara lain mengenai Identitas PT. BJTI, Visi dan Misi, Bidang Usaha, Tarif, Prosedur Pelayanan, Wilayah Usaha dan Contact yang berisi alamat, nomor telepon dan email dari PT. BJTI.

Evaluasi terhadap website sebagai distribusi system informasi kepada pelanggan ataupun calon pelanggan, berfungsi untuk melihat apakah website BJTI telah efektif dan memadai dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Evaluasi website terdiri dari tes komabilitas dengan berbagai browser, tes tampilan situs di browser, memeriksa links, tes kecepatan akses, dan laporan situs, selain itu didukung dengan melakukan evaluasi melalui jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diperlukan dalam evaluasi website, untuk melihat kepuasan pelanggan terhadap website BJTI.

Hasil dari evaluasi website yang dilakukan di atas, dapat disimpulkan bahwa website BJTI efektif dan memadai bagi perusahaan, selain itu hasil evaluasi tersebut didukung dengan adanya kuisioner tentang pendapat pengunjung mengenai website BJTI yang menyatakan bahwa website BJTI adalah informative.

Kata kunci : evaluasi website, kepuasan pelanggan, distribusi system informasi.