

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) saat ini banyak membawa perubahan khususnya pada sektor industri dan jasa. Sebagian besar saat ini bergantung pada Teknologi Informasi untuk mengelola, mengoperasikan dan mengembangkan produk, serta meningkatkan mesin, otomatisasi, dan proses lain yang terlibat dalam produksi (Ombati et al., 2010). Teknologi Infomasi yang terus berkembang saat ini menjadikan sistem informasi sebagai elemen penting dalam aktivitas sehari-hari. Salah satunya peran internet yang berkembang semakin pesat. Internet sebagai jaringan komputer global yang memiliki fungsi penting yaitu sebagai media informasi telekomunikasi. Berdasarkan data dari *wearesocial* pada awal tahun 2019, bahwa tingkat jumlah pengguna internet di dunia sebesar 4,388 miliar pengguna dengan tingkat presentasi sebesar 57%, sedangkan di Indonesia sebanyak 150,0 juta pengguna dengan presentasi sebesar 56% merupakan pengguna internet yang aktif, tingkat pengguna internet di Indonesia sendiri terus meningkat kurang lebih sebesar 13% dari tahun 2018.



Gambar 1. 1. Data Penggunaan Teknologi Digital Seluruh Dunia



Gambar 1. 2. Data Penggunaan Teknologi Digital di Indonesia

Maraknya kegiatan komersial saat ini, seperti penjualan barang dan jasa hampir seluruhnya dilakukan melalui jaringan internet, hal ini disebut sebagai perdagangan elektronik (*e-commerce*). Di Indonesia sendiri menurut data dari *wearesocial* pada awal tahun 2019 sebanyak 93% mencari barang secara online melalui *e-commerce* (Kemp Simon, 2019). *E-commerce* sendiri merupakan media untuk melakukan kegiatan seperti penjualan, pembelian, penyebaran, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik, seperti internet, *world wide web*, atau jaringan komputer lainnya. Dengan adanya fasilitas *e-commerce* ini diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi jual beli tanpa harus datang langsung ke tempatnya atau penjualnya.



Gambar 1. 3. Aktivitas Pengguna E-Commerce di Indonesia

Devitasari, 2020

ANALISIS KUALITAS WEBSITE TOKOME.ID TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi

www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id

Dalam penelitian ini, obyek penelitian yang penulis bahas adalah website Tokome.id. Tokome.id merupakan salah satu penyedia *online marketplace* di Indonesia yang memfasilitasi *desainer* atau suatu komunitas yang memiliki karya seni untuk dikembangkan menjadi suatu produk *merchandise* dalam bentuk *fashion*, dekorasi rumah, *stationery*, *drinkware*, dan lain-lain. Website Tokome.id ini mewadahi para *desainer* atau *content creator* untuk berbisnis dengan menjual hasil karya seni mereka, selama ini para *artist* hanya memajang karya seni mereka melalui media sosial seperti di Instagram, Twitter, dan Facebook. Dengan adanya fasilitas tersebut diharapkan para *artist* atau seniman dapat menyalurkan hobi mereka serta mendapatkan penghasilan dari hasil penjualan karya mereka. Pada website Tokome.id ini user dapat membeli atau memesan produk sesuai dengan desain yang diinginkan. Serta user dapat membuka akun toko sendiri, dan user dapat menentukan harga dan berapa besar keuntungan yang didapatkan dari hasil penjualan. Dari fitur-fitur yang ada pada website Tokome.id masih ada beberapa kekurangan seperti masalah fitur menu yang tidak bisa diakses, *approval* desain yang masih manual, dan dalam pendesainan *mockup* produknya tidak bisa dilakukan sendiri oleh user.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Tokome.id dengan menggunakan metode Webqual 4.0 (*usability*, *information quality*, *service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna. Serta metode *Importance Performace Analysis* (IPA) karena metode ini mendukung dalam pengolahan data. Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel Webqual dan *Importance Performace Analysis* menunjukkan analisa kesesuaian antara persepsi/kinerja pengguna dan harapan pengguna. Untuk itu penulis membuat

penelitian yang berjudul “**ANALISIS KUALITAS WEBSITE TOKOME.ID TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Selama ini belum ada metode standar yang diuji untuk mengukur kualitas website Tokome.id, bagaimana tingkat kualitas website Tokome.id berdasarkan persepsi pengguna?
2. Apakah website Tokome.id sudah memenuhi kriteria kepuasan pengguna?
3. Rekomendasi apa yang akan diberikan untuk meningkatkan kualitas website Tokome.id

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada sub bab latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Melakukan analisis terhadap kualitas website Tokome.id berdasarkan persepsi/kinerja dan harapan penggunanya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan *usability, information, quality*, dan *service interaction quality*.
2. Mengetahui nilai kesenjangan/*gap* antara tingkat harapan pengguna terhadap layanan website yang ideal dengan persepsi/kinerja terhadap website.

3. Mengetahui indikator-indikator yang ada pada Webqual 4.0 dan IPA, serta apa saja yang perlu menjadi prioritas untuk dipertahankan dan diperbaiki kualitasnya.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan sebagai berikut:

- a. Bagi Pihak Tokome.id

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas websitenya agar tingkat kepuasan pelanggan juga meningkat.

- b. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih serta sebagai bahan bacaan bagi pihak yang ingin mendalami metode Webqual 4.0 dan *Importance Performace Analysis* guna dalam menilai kualitas website yang baik dan benar.

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

- a. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil data responden dari pengguna website Tokome.id.
- b. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, dokumen pendukung yang ada, observasi, dan kuesioner dengan narasumber yang telah ditentukan sesuai dengan variable yang digunakan dalam penelitian.

- c. Hasil akhir dari penelitian ini yaitu berupa hasil analisis kualitas website Tokome.id menggunakan model Webqual 4.0 dan *Importance Performace Analysis*.
- d. Penelitian bersifat evaluatif yang menghasilkan usulan rekomendasi perbaikan dimana tidak meelakukan implementasi terhadap hasil evaluasi.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang mendukung penelitian dan digunakan untuk penyusunan laporan yang menyangkut judul dari kegiatan yang penulis lakukan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode proses pelaksanaan penelitian, mencangkup penjelasan-penjelasan tentang teknik penelitian yang membantu penulis untuk memaksimalkan hasil akhir penelitian. Teknik penelitian tersebut antara lain jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan profil singkat website Tokome.id, serta membahas hasil analisis yang meliputi hasil analisis demografis, hasil validitas, reliabilitas, dan *paired sample t-Test*, hasil pengolahan data, interpretasi dan hasil pembahasan mengenai kualitas website, yang diperoleh berdasarkan analisis kesenjangan/*gap analysis*, WQI, dan *importance performance analysis*.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil analisis data penelitian.

DAFTAR PUSTAKA