

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pertumbuhan industri game saat ini yang demikian pesat. Daya beli masyarakat yang masih stabil dan penambahan populasi kelas menengah menjadi pendorong pertumbuhan industri game nasional. Saat ini layanan kepada pengguna juga dapat dilakukan secara *online*, contohnya adalah perusahaan layanan pembayaran voucher game online melalui *website* perusahaannya. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi seperti sekarang ini telah banyak membantu manusia dalam proses kerja, efektif dan efisiensi waktu. Perkembangan *internet* banyak dimanfaatkan oleh seluruh perusahaan dengan menggunakan *website*. Untuk itu ada sebuah metode yang menganalisis kualitas *website* yaitu metode *Webqual*.

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, *webqual* ini merupakan perkembangan dari *servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu : kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan *usability* dari *Human Computer Interaction* (Amirah, Suprpto & Aditya 2017 :886). Dengan adanya metode suatu perusahaan dapat melihat apa yang dibutuhkan penggunanya. Salah satu perusahaan yang menggunakan *website* adalah PT. Dua Puluh Empat Jam Online.

PT. Dua Puluh Empat Jam Online adalah perusahaan penerbit voucher UniPin (Universal Pin) game online. Perusahaan yang berdiri sejak tahun 2009 ini kerap melakukan inovasi produk. Pada 2013, misalnya, meluncurkan UniPin Mobile sebagai layanan pembayaran atau Top Up dari UniPin voucher game online yang yang bisa diakses oleh semua jenis smartphone melalui mobile situs unipin.com. PT. Dua Puluh Empat Jam Online menjamin kenyamanan konsumen ketika konsumen browsing pembayaran game yang diinginkan dan juga menjamin opsi pembayaran yang aman.

Tetapi berdasarkan pengamatan pada beberapa pengguna, *website* ini masih ada kekurangan. Antara lain seperti : sistem yang merespon cukup lama pada saat pembayaran voucher game, terkadang pemberitahuan masuk *voucher* game merespon cukup lama sehingga pengguna harus menunggu sampai pemberitahuan itu masuk. Tampilan *website* UniPin.com terbilang cukup rumit dibandingkan dengan *website* lainnya. Selain itu *interface* pada *website* UniPin.com tidak *user friendly* sehingga membingungkan para pengguna. Dari hasil penelitian ini nantinya pihak unipin.com bisa meningkatkan kualitas *website* dan membuat pengguna percaya kepada *website* mereka. Sehingga pengguna semakin puas dalam melakukan pembelian *voucher* game online ini. Maka dari itu penulis tertarik untuk menganalisis kualitas *website* dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *website* unipin.com. Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA UNIPIN.COM DENGAN METODE WEBQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh variabel Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna pada UniPin.com ?
2. Bagaimana pengaruh variabel Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna pada UniPin.com ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* UniPin.com.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Webqual*.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
4. Jumlah responden 100 orang. Responden diambil dari pengguna *website* unipin.com seperti : Mahasiswa, Pelajar, Wirausaha, Swasta, dan Tidak Bekerja.
5. Penelitian yang di lakukan Pengaruh Variabel Kualitas *Website* terhadap Variabel Kepuasan Pengguna.
6. Penelitian yang dilakukan Pengaruh Variabel Kepercayaan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna.
7. Penelitan yang dilakukan Pengaruh Variabel Kualitas *Website* dan Variabel Kepercayaan terhadap Variabel Kepuasan Pangguna.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Mengetahui tingkat kualitas *website* dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna di *website* UniPin.com.
2. Mengetahui pengaruh Kualitas Website terhadap kepuasan pengguna di UniPin.com.
3. Mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan pengguna di UniPin.com.
4. Mengetahui pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna di UniPin.com.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah agar dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola website UniPin.com dalam pengembangan dan peningkatan kualitas website pada UniPin.com terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, mengetahui tingkat kepuasan pengguna di UniPin.com.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS

Dalam bab ini menganalisis kualitas website dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna pada unipin.com.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam *website* unipin.com dengan menggunakan metode yang telah di tentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna maupun pengguna *website* unipin.com di internet.