

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Hampir setiap orang telah bergantung terhadap teknologi yang bernama internet dalam menjalani aktifitas keseharian. Menurut Sari et al. [1] mengungkapkan bahwa internet merupakan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang memberikan peluang untuk memperoleh informasi dengan cepat, tepat dan terjangkau. Pada laporan terbaru yang di dapat pada *website* wearesocial.com, tahun 2020 di laporkan bahwa 175,4 juta pengguna internet Indonesia. Dibandingkan tahun sebelumnya, terdapat peningkatan 17% atau 25 juta pemakai internet di Indonesia. Presentase pengguna internet berusia 16 hingga 64 tahun, penduduk Indonesia telah merasakan akses ke dunia maya. [2]

Alfamart memanfaatkan teknologi yang ada untuk dapat mempromosikan produk yang mereka miliki secara *online*, terutama melalui *website* resmi yang mereka miliki yaitu www.alfamart.co.id. Konten yang di sajikan seputar pelayanan yang berguna bagi pengguna *website* seperti informasi mengenai promo, program, layanan pembayaran, dan produk.

Alfamart yang merupakan toko swalayan yang memiliki banyak cabang di Indonesia, dan *website* yang digunakan sebagai salah satu media yang di gunakan untuk mendekatkan Alfamart dengan pelanggannya. *Website* www.alfamart.co.id memiliki menu yang cukup banyak, sehingga pengguna dapat mengeksplorasi *website* www.alfamart.co.id untuk mengali informasi lebih jauh.

Penulis terakhir kali mengunjungi *website* milik Alfamart pada tanggal 24 September 2020 dengan *domain* www.alfamartku.com, dan kembali mengunjungi *website* Alfamart pada tanggal 10 Oktober 2020 dengan *domain* baru yang sebelumnya www.alfamartku.com diubah menjadi www.alfamart.co.id, namun sampai saat ini jika *user* mengetikkan alamat *domain* www.alfamartku.com maka *domain* yang *user* kunjungi akan beralih ke *domain* baru. Ini merupakan bentuk kepedulian Alfamart kepada pengguna lama.

Website Alfamart sebelum dilakukan *maintenance*, penulis menemui permasalahan konten dan tata letak. Namun setelah dilakukan *maintenance*, masalah yang penulis temui saat itu sudah banyak diperbaharui, misalnya halaman yang tata letak untuk kontennya kurang tertata rapih dan khusus bagian banner halaman utama terdapat masalah tersendiri jika *user* memasang ekstensi yang digunakan untuk menghilangkan iklan, berhubung banner di halaman utama pada *website* www.alfamart.co.id merupakan konten *ads*.

Walaupun sudah dilakukan *maintenance*, penulis menemui masalah seperti yang ada pada menu *corporate*. Pada menu *corporate* masih tertinggal contoh teks atau *dummy* yang merupakan teks yang sering digunakan pengembang *website* untuk menguji divisi yang digunakan untuk mengelompokkan beberapa elemen menjadi satu. Dan juga ada *banner* yang rusak sehingga tidak menampilkan konten sebagaimana mestinya, serta ada beberapa halaman yang menampilkan informasi yang kurang rinci.

Dengan masalah yang terdapat pada website www.alfamart.co.id maka perlu di lakukan evaluasi terhadap *website* www.alfamart.co.id menggunakan metode *Webqual* 4.0 dalam mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan, di antaranya faktor *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*. Menurut Sanjaya [3], metode *Webqual* merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website* menurut perspektif pengguna akhir.

Dari uraian diatas, maka penulis akan melakukan penelitian *website*, dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Website www.alfamart.co.id Dengan Metode *Webqual* 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah dari pembahasan tersebut, yaitu bagaimana mengukur pengaruh kegunaan *website*, kualitas informasi *website*, dan kualitas interaksi *website* terhadap kepuasan pengguna pada *website* Alfamart.co.id dengan metode *Webqual* 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. *Website* yang di analisis yaitu <https://www.alfamart.co.id>
2. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yaitu hanya *Webqual* 4.0
3. Responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang yang telah mengakses *website* www.alfamart.co.id

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan yang hendak dicapai, diantaranya :

1. Mengetahui tingkat pengaruh kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* www.alfamart.co.id
2. Menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk *website* www.alfamart.co.id berdasarkan hasil dari analisis guna meningkatkan kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang dapat diperoleh, diantaranya :

1. Bagi *website* www.alfamart.co.id, rekomendasi yang diberikan bisa digunakan sebagai bahan evaluasi dalam upaya untuk meningkatkan kualitas *website*.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website*.
3. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan penulis mengenai penilaian *website* terhadap suatu organisasi menggunakan *Webqual 4.0*

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini di buat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan di bagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori mengenai analisis, website, keamanan, promosi, ritel, kualitas website, kualitas layanan, kepuasan pengguna, webqual, SPSS, regresi linear berganda, skala likert, kerangka konseptual dan kajian penelitian sejenis yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis *website* www.alfamart.co.id dengan metode *Webqual* 4.0.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PENGEMBANGAN INSTRUMENT

Bab ini menggambarkan gambaran umum *website* www.alfamart.co.id dan menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis *website* www.alfamart.co.id yang telah dilakukan dan rekomendasi hasil penelitian.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap *website* www.alfamart.co.id. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap *website* agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.