

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Saat ini, internet sudah menjadi bagian dari kebutuhan berbagai masyarakat. Dengan adanya internet, masyarakat dapat dengan mudah bertukar dan mencari informasi, berkomunikasi, bahkan dapat melakukan transaksi jual beli. Dalam membahas internet, ada hubungan erat dengan *website*. Pada saat ini sangat banyak sekali perusahaan atau berbagai usaha yang menggunakan *website* untuk menyampaikan informasi mengenai produk ataupun sebagai media promosi produk atau jasa yang dijual dengan biaya yang terjangkau.

ECINOS merupakan salah satu *online shop* yang menjual pakaian *fashion* wanita yang dapat diakses melalui platform *e-commerce* seperti Shopee dan Tokopedia. ECINOS sendiri juga memiliki *website* yaitu <https://ecinos.id> yang bertujuan untuk memberikan informasi produk yang dijual dan bertransaksi secara langsung pada *website*.

Permasalahan yang ditemukan pada *website* ECINOS ini adalah nomor resi yang tidak tersedia pada keterangan order yang sudah diproses oleh ECINOS, karena nomor resi dikirim melalui via Email. Kemudian untuk mengirim pesan kepada admin juga belum bisa secara *live chat* langsung di *website* melainkan menggunakan aplikasi layanan *chatting* seperti Whatsapp dan belum adanya fitur

review dan rating produk dari pelanggan yang membeli produk di *website* ECINOS.

Berdasarkan data statistik berupa jumlah pengikut ECINOS pada platform Shopee diketahui sebanyak 135.600 ribu pengikut. Untuk mengetahui apakah *website* milik ECINOS telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak, maka kualitas *website* ini perlu diukur dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dimana metode ini mengukur kualitas *website* berdasarkan perspektif pengguna dengan menilai *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* yang akan berpengaruh pada *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), sehingga pengukuran ini dapat memberikan informasi dan penilaian tentang kualitas pada *website*.

WebQual pada dasarnya mengukur mutu dari *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung situs tersebut. Jadi untuk pengukurannya menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner dan menggunakan teknik *purposive sampling* dan penyebaran angket dilakukan melalui *Google Form*. Data tersebut akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS 25* untuk pengujian analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap *website* ECINOS untuk mengetahui apakah kualitas *website* telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode WebQual dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE ONLINE SHOP ECINOS DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah adalah salah satu tahap yang berperan penting saat melakukan kegiatan penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana menganalisis *website* ECINOS dengan menggunakan metode Webqual 4.0?
2. Bagaimana mengevaluasi *website* ECINOS dengan menggunakan metode Webqual 4.0?
3. Bagaimana kualitas dari *website* ECINOS berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode Webqual 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari adanya pembahasan di luar judul dan tema yang ditentukan, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* ECINOS (<https://ecinos.id>)
2. Analisis *website* ECINOS akan dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan 3 tahapan dalam menentukan kualitas *website* yaitu *Information Quality*, *Usability* dan *Service Interaction Quality*.
3. Responden dari kuesioner adalah pengguna yang pernah mengakses atau melakukan transaksi di *website* ECINOS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas *website* ECINOS dengan menggunakan metode Webqual 4.0.
2. Untuk mengevaluasi kualitas *website* ECINOS dengan menggunakan metode Webqual 4.0.
3. Untuk mengetahui kualitas pada *website* ECINOS berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat mengetahui tingkat kualitas *website* ECINOS telah memenuhi kebutuhan pengguna atau tidak berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0.
2. Diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak ECINOS untuk mengetahui apakah *website* ECINOS telah memenuhi kepuasan pelanggan melalui hasil analisis yang dilakukan oleh penulis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Gambaran mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tentang teori-teori yang relevan dengan objek penelitian yang dipilih sebagai dasar untuk pembahasan dan konsep dasar yang berhubungan dengan penelitian yang dikutip dari beberapa sumber dan referensi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Untuk bab ini berisi kerangka kerja, metode pengumpulan data serta alat-alat dan bahan pendukung untuk menganalisis kualitas *website* ECINOS.

BAB IV ANALISIS

Pada bab ini berisi analisis kualitas *website* yang dilakukan dengan metode Webqual 4.0.

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat tentang hasil analisis dan pembahasan dari analisis penelitian yang dilakukan dengan metode Webqual 4.0.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk ke depannya dan int keseluruhan dari uraian penelitian yang telah dibahas.