

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku bisnis, dunia pendidikan dan pemerintahan. Hal tersebut mendorong perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Distribusi informasi dan data sudah tidak mengenal batas waktu, tempat, wilayah dan negara. Semua dapat diakses secara *online* tanpa dinding pemisah dan dapat dilakukan oleh semua orang asal terkoneksi dengan internet [1] . Dengan berkembangnya teknologi internet, para pencari informasi lebih dimudahkan mencari suatu informasi, salah satunya melalui *website*.

Website merupakan kumpulan halaman-halaman yang berisi informasi yang disimpan diinternet yang bisa diakses atau dilihat melalui jaringan internet pada perangkat-perangkat yang bisa mengakses internet itu sendiri seperti computer [2] . Salah satu *website* yang sering digunakan masyarakat saat ini adalah *website* Pasar Angso Duo *Online* Jambi.

Pasar angso duo merupakan pasar terbesar di Kota Jambi. Layaknya pasar, Pasar Angso Duo menyediakan bermacam kebutuhan, terutama kebutuhan pokok. Seperti bahan makanan berupa ikan, ayam, sayuran, daging, buahan dan lain sebagainya. Sampai saat ini, Pasar Angso Duo menjadi pusat bagi penduduk di Kota Jambi yang ingin membeli kebutuhan. Pasar Angso Duo terletak di jalan Sultan

Thaha, Kota Jambi. Satu jalur dengan Mall WTC Batanghari. Pasar Angso Duo telah menjadi pasar rakyat kebanggaan masyarakat Jambi. Sebelumnya Pasar Angso Duo selalu ramai pengunjung. Namun setelah bencana wabah Corona atau COVID-19, pasar ini terlihat sepi. Ini karena penerapan *social distancing* dari pemerintah untuk mencegah penularan virus Corona yang berbahaya tersebut.

Pasar Angso Duo memiliki *website* dengan alamat <https://pasarangsoduo.com/> dengan tujuan untuk mempermudah konsumen dalam berbelanja secara *online*. Informasi – informasi yang disediakan melalui *website* sebagai bentuk layanan yang diberikan oleh pengelola *website* ke konsumen atau pengguna *website*. Pada *website* Angso Duo *online* terdapat fitur bagi masyarakat pengguna *website* seperti sembako, bumbu dapur, sayur, ikan, daging, ayam, buah, nutrifood, indofood, hidroponik, crebez, masker, dan lainnya.

Melihat link yang ada pada *website* <https://pasarangsoduo.com>, jika mengacu pada fitur yang wajib ada pada toko online [3] masih terdapat fitur yang belum lengkap seperti tidak adanya fitur FAQ (*Frequently Asked Question*), pada *website* tidak ada *review* berbintang yang diberikan kepada barang yang sudah di beli, dan fitur *wishlist* yang tidak berfungsi dengan baik.

Berdasarkan permasalahan yang ada, hal tersebut mempengaruhi kualitas *website* terhadap pengguna dan untuk mengetahui apakah *website* Pasar Angso Duo *Online* telah memenuhi kepuasan penggunanya atau tidak. Dikarenakan *website* ini termasuk *website* baru dan belum ada yang meneliti, maka dari itu peneliti ingin meneliti *website* ini dari segi informasi yang disediakan. Peneliti memilih metode

WebQual 4.0 karena metode ini merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, *WebQual 4.0* ini merupakan perkembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas *website*. *WebQual 4.0* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunannya.

Dikarenakan dalam *website* tersebut masih terdapat fitur-fitur yang kurang lengkap, oleh karena itu peneliti perlu melakukan pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*. Metode *WebQual* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas *website*. *WebQual* dibagi atas empat dimensi yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) [4].

Berdasarkan dari permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian *website* dalam bentuk skripsi dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Pasar Angso Duo *Online* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kualitas *website* pasar angso duo *online* dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*.

1.3. BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas *website* yaitu metode *WebQual* 4.0.
2. *Website* yang dianalisis yaitu <https://pasarangsoduo.com/>
3. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SmartPLS dan Microsoft Excel 2013.
4. Variable yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* dan *User Satisfaction*.
5. Penetapan sampel menggunakan proporsive sampling yang dihitung berdasarkan rumus slovin dan disebarkan menggunakan kuisisioner online (*google form*) yang diisi oleh 89 responden.

1.4.TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis *website* Pasar Angso Duo *Online* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQual* 4.0

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Dapat membantu masyarakat kota jambi dalam menggunakan fitur yang terdapat dalam *website* Pasar Angso Duo *Online*.

2. Menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengembang dan pengelola untuk meningkatkan kualitas *website* Pasar Angso Duo *Online*.
3. Peneliti, pengguna dan pengelola *website* dapat mengetahui tingkat kualitas *website* Pasar Angso Duo *Online* menggunakan metode *WebQual 4.0*
4. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.
5. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi pengguna dan pengelola *website*.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Dengan pokok-pokok permasalahan dan metode penulisan diatas maka dibuatlah penulisan ilmiah ini dengan sistematika berikut ini

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai studi literatur yang sumbernya dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu peneliti supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode atau pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian untuk mencapai tujuan, teknik-teknik pengumpulan data, analisis data, tools (alat bantu) yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model, dan hipotesis penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis data yang dilakukan menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* dari penelitian yang telah dilakukan dan profil responden.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran atas hasil pelaksanaan penelitian terkait dengan aspek penggunaan dan pengembangan penelitian di masa yang akan datang