

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membawa beberapa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya gaya hidup masyarakat yang menjadi serba praktis. Munculnya *e-commerce* tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, khususnya internet. *E-commerce* memungkinkan suatu perusahaan menjangkau seluruh dunia untuk memasarkan produk atau jasanya tanpa harus dibatasi oleh batas-batas geografis. Didalam menerapkan *e-commerce* untuk memasarkan produk, salah satu hal yang perlu diketahui bahwa bahan baku yang sangat penting adalah informasi.

E-commerce merupakan salah satu pemicu terbentuknya prinsip ekonomi baru yang kini dikenal dengan ekonomi digital. *E-commerce* hadir dalam menjawab tuntutan gaya hidup modern manusia yang menuntut kemudahan dan kecepatan dalam segala bidang. *E-commerce* sering juga dikatakan *Market-Making* karena keberadaanya yang secara langsung telah membentuk pasar di dunia maya yang dapat mempertemukan penjual dan pembeli dari berbagai belahan dunia hanya dengan bermodalkan akses internet.

Dari penjelasan tersebut, *e-commerce* dianggap mampu memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk berbelanja atau melakukan transaksi

selama 24 jam sehari dari tempat, jarak, dan waktu yang tidak terbatas. Transaksi bisnis yang lebih praktis tanpa membutuhkan kertas dan pena, juga para pihak tidak perlu bertemu secara langsung (*face to face*), sehingga dapat dikatakan transaksi elektronik (*e-commerce*) ini menjadi penggerak ekonomi baru dalam bidang teknologi khususnya di Indonesia.

Salah satu *e-commerce* yang saat ini sering dijumpai dan menjadikannya semakin dikenal oleh masyarakat adalah Shopee. Dibandingkan dengan kompetitornya yaitu Lazada dan Tokopedia, Shopee lebih aktif menawarkan fasilitas yang di berikan seperti gratis ongkir, layanan untuk bayar di tempat setelah barang berada ditangan konsumen, berbagai metode pembayaran dan lain sebagainya. Dengan adanya fasilitas ini akan membuat konsumen atau pelanggan menjadi nyaman dan tentunya merasa aman untuk berbelanja di Shopee.

Pengamatan yang dilakukan penulis pada *website* Shopee masih terdapat masalah atau hambatan pada fitur maupun *website* Shopee itu sendiri. Hal tersebut dapat diketahui dari keluhan yang dirasakan langsung oleh pengguna *website* Shopee di Muara Bulian melalui pengisian kuisisioner yang disebar secara *online*. Berdasarkan keluhan dirasakan pengguna cenderung mengarah pada permasalahan kualitas sistem dan layanan pada *website* Shopee seperti sering terjadinya kendala (*error*) pada *website* Shopee dan pelayanan *customer service* Shopee kurang memberikan perhatian ketika sedang mengalami masalah dalam menggunakan *website* Shopee.

Berdasarkan tujuan utamanya, sebuah sistem informasi dapat dikatakan berhasil dalam penerapannya apabila dapat dibuktikan menghasilkan dampak-dampak atau manfaat yang positif yang dirasakan oleh penggunanya [1].

Oleh karena itu penulis menggunakan metode DeLone dan McLean, untuk mengukur kualitas *website* Shopee sehingga akan diketahui tingkat kesuksesan *website* serta mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengukuran kemudian digunakan untuk membantu pihak pengembang dalam meningkatkan performa dari *website* Shopee agar lebih efektif dan efisien.

Selain dengan metode tersebut ada juga penelitian yang menggunakan metode *webqual* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan oleh Bayu Luhur Wicaksono dan Adhi Susanto. Pemilihan metode *webqual* karena dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas penggunaan, pengaruh kualitas interaksi serta pengaruh kualitas informasi. Sedangkan metode IPA digunakan karena melibatkan penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (*perceived performance*) pada masing-masing atribut, sehingga dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh website Pusdiklat BPK RI berdasarkan perspektif pelanggan [2].

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode DeLone dan Mclean, Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. Pengukuran dalam model ini antara lain kualitas

sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefit*) [3].

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengukur kualitas *website* Shopee dengan judul “**Analisis Kualitas Website Shopee Menggunakan Delone And Mclean (Studi Kasus Pengguna Website Shopee di Muara Bulian).**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah yaitu “Bagaimana menganalisis kualitas *website* Shopee di Muara Bulian menggunakan DeLone & McLean”.

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka ruang lingkup masalah dibatasi pada :

1. Penelitian ini dilakukan pada *website* Shopee
2. Penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean.
3. *Tools* yang digunakan untuk analisis data adalah SmartPLS 3.0 dengan tahap analisis PLS-SEM.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan yang sudah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas *website* Shopee menggunakan metode DeLone and McLean di Muara Bulian.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian dan penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pihak penyelenggara maupun *developer* dari Shopee dapat lebih meningkatkan kualitasnya baik kualitas layanan, kualitas sistem, maupun kualitas informasi dengan cara memaksimalkan fitur serta performa dari *website* Shopee.

2. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian lanjutan mengenai model kesuksesan sistem informasi. Selain itu, juga dapat memberikan motivasi dan gambaran umum kepada pembaca dalam menentukan topik penelitian.

3. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang bagaimana menganalisis kualitas sebuah *website* menggunakan DeLone and McLean

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penyusunan laporan penelitian, pembahasan terbagi dalam enam bab yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan secara singkat mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai dasar-dasar teori yang mendukung tentang analisis kualitas *website* Shopee di Muara Bulian menggunakan delone and mclean yang telah dikembangkan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, pengumpulan sampel dan lain-lain.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang model konseptual, variabel penelitian, indikator penelitian yang digunakan.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan dari perhitungan hasil analisis yang telah dilakukan, yang akan disajikan dalam bentuk penyajian

yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya serta saran atau masukan untuk pengembangan dimasa yang akan datang.