

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi yang sudah semakin berkembang pesat kini telah memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan. Penggunaan yang mudah dilakukan serta dapat digunakan kapan saja oleh semua kalangan masyarakat membuat kemajuan teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi saat ini banyak ditemukan baik dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan pengguna maupun sebagai alat bantu untuk memudahkan aktivitas dalam bentuk apapun. Penggunaan teknologi informasi hampir digunakan oleh seluruh bidang usaha. Salah satunya ditandai dengan kegiatan jual beli *online* yang memanfaatkan bentuk teknologi informasi berupa *website* yang menjual perangkat dan alat-alat komputer yaitu V-Tech *Computer* Jambi. *Website* adalah situs *web* yang menampilkan informasi berupa data seperti teks atau gambar agar lebih mudah dimengerti oleh pengguna [1]. Selain itu, *website* berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, transaksi, dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan para pengguna.

V-Tech *Computer* Jambi merupakan salah satu toko komputer sekaligus *service center* di Jambi yang menjual berbagai macam kebutuhan perangkat komputer, laptop, proyektor, *mobile device*, dan lainnya. Untuk memudahkan konsumen atau pelanggan

dalam melakukan kegiatan pembelian berbagai produk yang diinginkan tanpa harus datang ke toko secara langsung, maka V-Tech Computer Jambi hadir secara *online* untuk memenuhi kebutuhan perangkat komputer dengan mudah, lengkap, dan bergaransi. Kemudian pada V-Tech Computer Jambi terdapat *website* yang menyediakan informasi mengenai kategori produk yang tersedia, cara belanja produk, transaksi pembelian, konfirmasi pembayaran produk, dan lainnya. *Website* tersebut dapat diakses pada <http://www.vtech-jambi.com/>.

Adanya permasalahan yang terdapat pada *website* V-Tech Computer Jambi dari data hasil observasi penulis terhadap beberapa pengguna bahwa tidak semua informasi yang ada di *website* tersebut dapat diakses dengan mudah. Kemudian pada nomor telepon dan kontak whatsapp yang tersedia pada *website* terkadang sulit dihubungi sehingga pengguna merasa kurang puas dengan layanan komunikasi pada *website* yang membutuhkan waktu lama dalam memberikan respon. Akibatnya, pengguna merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai produk yang ingin ditanyakan.

Oleh karena itu, *website* V-Tech Computer Jambi perlu diukur dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses informasi serta layanan yang disediakan bagi pengguna. Pada dasarnya, kualitas suatu *website* merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan pengguna. Kualitas *website* tentu dapat diwujudkan dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria metode *webqual* sebagai alat ukur agar tercapainya kepuasan bagi pengguna. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan metode *webqual* 4.0 karena merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran suatu *website* secara menyeluruh yang digunakan untuk mengevaluasi

tingkat kepuasan pengguna. Menurut Sanjaya [2] “terdapat tiga variabel atau dimensi yang dapat diukur berdasarkan kualitas suatu *website* yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*)”.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan tiga variabel yang telah disebutkan dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE V-TECH COMPUTER JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas yaitu “Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* V-Tech Computer Jambi dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0?”

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul yang ada, maka penulis memberikan batasan permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* V-Tech Computer Jambi.
2. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yang terdiri dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dengan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

3. Teknik analisis pengolahan data statistik menggunakan SEM.
4. Pengumpulan data dilakukan mulai tanggal 5 November sampai tanggal 18 November 2022 dengan menyebarkan kuesioner yang terdapat di google form.
5. Tools yang digunakan untuk mengolah data kuesioner menggunakan SmartPLS (*Partial Least Square*).

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website V-Tech Computer Jambi* dengan metode yang digunakan.
2. Untuk mengukur pengaruh variabel *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality* pada kepuasan pengguna *website V-Tech Computer Jambi*.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan di atas, maka penulis menyampaikan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan masukan bagi pihak pengembang *website* mengenai tingkat kepuasan pengguna *website V-Tech Computer Jambi* dan menjadi tolak ukur pengembangan *website* agar lebih baik lagi kedepannya.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan, umumnya bagi pembaca dan khususnya kepada penulis terkait penilaian kepuasan pengguna suatu *website* dengan

menggunakan metode *Webqual* 4.0 serta sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan penelitian ini disusun secara sistematis yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta terdapat sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dan diambil dari beberapa jurnal resmi, buku, dan mencantumkan pendapat dari pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang dibuat penulis sehingga dari teori tersebut penulis dapat mengambil kesimpulan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data serta alat dan bahan pendukung yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* V-Tech *Computer* Jambi.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum *website V-Tech Computer* Jambi, variabel dan indikator penelitian, pengembangan konseptual model serta pengembangan kuesioner penelitian yang dilakukan oleh penulis.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil dari analisis yang telah dilakukan oleh penulis pada objek serta pembahasan data kuesioner terkait jawaban-jawaban responden terhadap kepuasan pengguna *website V-Tech Computer* dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan mengenai pembahasan dari bab sebelumnya dan juga penulis akan memberikan saran yang kiranya dapat menambah pengetahuan serta dapat menjadi sumber untuk penelitian selanjutnya.