

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Saat ini kehadiran internet dinilai cukup berpengaruh terhadap perkembangan dunia bisnis. Banyak para pebisnis baik itu yang mewakili individu ataupun perusahaan besar saling berlomba-lomba untuk mendapatkan pembeli atas produk mereka. Kebutuhan akan proses jual-beli yang sangat cepat memaksa mereka untuk mengikuti tren saat ini yaitu dengan memasarkan produk mereka secara online/electronic commerce.

Hijup adalah *Islamic fashion e-commerce* pertama di dunia yang berdiri pada tahun 2011. Dengan konsep online mall, HijUp.com menyediakan berbagai macam produk terbaik desainer fashion muslim Indonesia. Tipe e-commerce hijup ini adalah *business to consumers*. Tipe *business to consumers* ini merupakan jenis bisnis yang dilakukan antara pelaku bisnis dengan konsumen, seperti hijup sebagai pelaku bisnis menjual dan menawarkan produknya kepada konsumen umum secara online. Model bisnis yang digunakan Hijup.com adalah E-tailer. HijUp.com sebagai e-tailer melakukan penjualan barang eceran secara online kepada konsumen. Dijalankan dengan format digital (online) menggunakan jaringan. Mengupayakan goodwill (value delivery) untuk menarik minat beli konsumen. Memiliki garansi pelayanan bagi para konsumen dengan menyediakan layanan pengembalian dan penukaran. Transaksi pembayaran dilakukan

menggunakan Transfer Bank, PayPal, HijUp Point, dan kartu kredit untuk memudahkan pelanggan dalam bertransaksi. Biasanya E-tailer mengorganisasikan produk yang akan dijual dalam bentuk katalog produk dan di tempatkan pada website.

Hijup sudah mulai memasuki kancah internasional, tetapi kita harus mengetahui kualitas layanan dari website mereka, dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ada pada website Hijup. Pengukuran kualitas layanan website dapat dilakukan dengan tools atau survei. Pada penelitian ini, kualitas web diukur oleh pelanggan khususnya oleh konsumen dengan didasari oleh pengukuran kualitas website menggunakan webqual. Webqual memiliki beberapa variabel yang dapat diukur yaitu variable *usability*, *information quality*, *service interaction*, dan kepuasan pelanggan. Keempat variabel yang digunakan pada webqual dapat menjawab permasalahan perusahaan e-commerce dalam menjawab kebutuhan pelanggan terhadap kualitas website yang dikelola perusahaan e-commerce. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui kualitas layanan website Hijup terhadap kepuasan pelanggan dengan metode Webqual 4.0.

Berdasarkan masalah yang penulis temukan maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **“Analisis Kualitas Layanan Website e-commerce Hijup Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode WebQual 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan website *e-commerce* Hijup terhadap kepuasan pelanggan dengan metode Webqual 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Dari perumusan masalah di atas penulis menentukan batasan masalah penelitian yaitu :

1. Penelitian hanya dilakukan pada E-Commerce Hijup
2. Menganalisis tentang kualitas layanan website Hijup
3. Menganalisis sejauh mana kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan website
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0
5. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
6. Jumlah respondent minimal 100 orang

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan website HIJUP terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode Webqual 4.0
2. Mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pihak Hijup dalam mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari E-Commerce tersebut.
2. Bagi masyarakat luas yaitu masyarakat dapat mengetahui kualitas dari *e-commerce* Hijup dan menambah wawasan tentang teknologi informasi dan sistem informasi secara umum.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat latar belakang dari masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat tentang teori-teori penunjang yang di dapat dari jurnal, buku dan lain-lain dalam penelitian sebagai pembahasan pokok permasalahan dengan cara mengutip dan menuangkan suatu ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat metode yang digunakan dalam penelitian. Seperti parameter penelitian, model yang digunakan, rancangan penelitian, teknik-teknik pengumpulan data, penentuan responden, teknik analisis data, serta tools (alat bantu) yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat gambaran umum dari sistem yang sedang berjalan. Pengolahan hasil kuesioner, seperti jenis responden dan dengan menggunakan skala pengukuran 1-5.

BAB V : HASIL ANALISIS

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat hasil dari analisis yang diolah menggunakan SPSS. Uji Validitas dan Reliabilitas serta Uji Hipotesis untuk mendapatkan hasil Signifikan dari hipotesis penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pembahasan yang terurai pada bab ini memuat kesimpulan-kesimpulan dari penulis untuk hasil penelitian dan saran yang berguna bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	2
1.3 BATASAN MASALAH	3
1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	3
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	4