

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Pertumbuhan teknologi baru, memotivasi beberapa pemasaran produk dilakukan secara online. Faktor yang mendukung perkembangan online salah satunya adalah situs jual beli online (*E-Commerce*). Faktor faktor pendukung *E-Commerce* salah satunya dengan menggunakan situs *web*. *Website* atau juga biasa disebut *web* merupakan salah satu bentuk media yang dapat diartikan suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, data, gambar diam ataupun bergerak, data animasi, suara, video, baik itu yang bersifat statis maupun dinamis.

Perusahaan *E-Commerce* berinteraksi dengan konsumen melalui web salah satunya adalah *website* Gamestore Indonesia yang merupakan penyedia layanan pembelian voucher *game online*. Gamestore Indonesia sendiri adalah sebuah *platform* pembelian *virtual goods game online* dan produk digital. Gamestore Indonesia menyediakan banyak pilihan untuk top up voucher game seperti Mobile Legends, PUBG Mobile, Free Fire, Valorant dan beberapa *game online* lainnya. Untuk pembayarannya memiliki beberapa opsi seperti *e-wallet*, pulsa, transfer antar bank, dan juga bisa membayar melalui minimarket terdekat. Jika sudah melakukan transaksi, biasanya voucher akan langsung diterima melalui *e-mail* atau otomatis terkaktivasi di dalam game.

Menurut Handoko [1] Kemudahan transaksi merupakan anggapan oleh para pengguna teknologi, khususnya dalam bertransaksi secara *online* yakni suatu hal yang memudahkan, yang mana dalam melaksanakannya tidak perlu mengeluarkan usaha yang cukup keras, misalnya saja ketika konsumen akan mencari suatu produk yang dibutuhkan, lalu mengisi alamat, melakukan pembayaran atas produk yang sudah dibelinya, sedangkan bagi penjual misalnya dalam mengirim produk dan lain sebagainya.

Permasalahan yang sering terjadi pada *website* Gamestore Indonesia adalah ketika sebuah *game online* mengadakan event yang mengharuskan untuk melakukan *top-up*, *website* Gamestore Indonesia seringkali mengalami gangguan pada server nya dalam waktu yang cukup lama bahkan bisa hampir 24 jam dikarenakan banyaknya yang mengakses *website* tersebut yang akhirnya mengakibatkan para pengguna yang ingin melakukan *top-up* voucher *game online* menjadi terhambat. Tidak hanya itu, permasalahan lainnya yaitu terkadang saat telah selesai melakukan transaksi, voucher *game online* yang telah dibeli tidak didapatkan, di mana *top-up* yang dilakukan oleh pelanggan menjadi gagal atau tidak berhasil karena banyak yang mengakses server *website* Gamestore Indonesia.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian terhadap *website* Gamestore Indonesia ini, Sehingga hasil dari analisis ini nanti diharapkan dapat membantu dalam mengetahui kualitas layanan dari *website* Gamestore Indonesia. Karena itu dalam penelitian ini penulis ingin menggunakan metode Webqual untuk melakukan pengukuran kualitas layanan *website*. Webqual disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi)

yaitu dimensi kemudahan pengguna (*usability*), dimensi kualitas informasi (*information quality*), dan dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*). Sehingga dengan pengukuran tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website*. Webqual pada dasarnya mengukur mutu sebuah *website* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuesioner.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Pada Website Gamestore Indonesia Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas website Gamestore Indonesia terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode Webqual 4.0 ?
2. Apakah *usability* mempengaruhi kepuasan pengguna layanan website Gamestore Indonesia di Kota Jambi ?
3. Apakah *information quality* mempengaruhi kepuasan pengguna layanan website Gamestore Indonesia di Kota Jambi ?
4. Apakah *interaction quality* mempengaruhi kepuasan pengguna layanan website Gamestore Indonesia di Kota Jambi ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar penelitian ini dapat terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website yaitu *WebQual* 4.0 berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
2. Website yang dianalisis yaitu <http://www.GamestoreIndonesia.com>
3. Responden pada penelitian ini pemain *game online* yang pernah mengakses atau melakukan pembelian pada *website* Gamestore Indonesia di Kota Jambi.
4. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS V.25.
5. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Kota Jambi saja.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Dari penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dari website Gamestore Indonesia di Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui apakah *usability* mempengaruhi kepuasan pengguna layanan website Gamestore Indonesia di Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui apakah *information quality* mempengaruhi kepuasan pengguna layanan website Gamestore Indonesia di Kota Jambi.

4. Untuk mengetahui apakah *interaction quality* mempengaruhi kepuasan pengguna layanan website Gamestore Indonesia di Kota Jambi.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui kualitas layanan layanan dari website Gamestore Indonesia di Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna
2. Dapat membantu memberikan informasi mengenai apakah *usability*, *information quality* dan *interaction quality* pada layanan website Gamestore Indonesia di Kota Jambi mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan dari website Gamestore Indonesia di Kota Jambi.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mengetahui gambaran umum disesuaikan dengan sistematika mengenai penulisan ilmiah yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Pada bab ini terdapat beberapa sub-bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dalam penyusunan laporan penelitian.

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

Pada bab ini menjelaskan mengenai bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil analisis *website* Gamestore Indonesia di Kota Jambi Jambi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas *website* Gamestore Indonesia. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap *website* agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.