

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dalam era industri 4.0 yang sedang berlangsung di Indonesia saat ini, perkembangan teknologi berlangsung dengan sangat cepat. Sebagai masyarakat, kita dapat merasakan perubahan yang terjadi di sekitar kita. Sebagai contoh, kita melihat munculnya model bisnis baru dengan inovasi yang dapat mengganggu pasar. Hal ini menghasilkan pembentukan pasar baru yang menggantikan pasar yang sudah ada karena digantikan oleh teknologi baru yang lebih canggih [1].

Peningkatan kemampuan teknologi ini sejalan dengan kesadaran yang meningkat di kalangan masyarakat tentang pentingnya penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, khususnya penggunaan internet. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, juga dikenal sebagai APJII, telah melakukan survei tentang penetrasi penggunaan internet atau jumlah pengguna internet di Indonesia selama tahun 2021-2022. Berdasarkan data survei, ditemukan bahwa sekitar 210 juta individu dari total populasi 272 juta penduduk Indonesia telah mengakses internet. Data ini mengindikasikan bahwa penggunaan internet di Indonesia mengalami peningkatan, dan lebih dari setengah populasi Indonesia aktif berpartisipasi dalam aktivitas *online*.

Meningkatnya pengguna internet juga turut meningkatkan kegiatan *fashion*. Internet sangat berperan dalam mendukung perkembangan *ecommerce*, terutama dalam meningkatkan transaksi jual beli. Saat ini, banyak pelaku usaha yang beralih

menggunakan *fashion* sebagai media untuk memasarkan produknya. Hal itu didukung dengan banyaknya *fashion* di Indonesia.

Salah satu contoh sukses dari platform *fashion* di Indonesia adalah Berrybenka. Berrybenka adalah salah satu perusahaan *fashion* yang didirikan pada tahun 2011 dan telah tumbuh menjadi salah satu pemimpin dalam industri *fashion online* di Indonesia. Dengan berbagai produk *fashion* yang tersedia, Berrybenka memungkinkan pelanggan untuk menjelajahi berbagai gaya dan tren terbaru dalam dunia *fashion*. Mereka menyediakan berbagai pilihan pakaian, sepatu, aksesoris, dan produk kecantikan yang dapat diakses dengan mudah melalui platform *online* mereka. Keunggulan utama dari Berrybenka adalah kemudahan berbelanja tanpa harus meninggalkan rumah, sehingga pelanggan dapat menghemat waktu dan tenaga. Namun, adapun kekurangan dari *Website* Berrybenka seperti yang lambat, *Crash*, Serta *Customer Service* yang tidak cepat dalam menangani komplain *costumer*.

Berdasarkan survei dari <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/en/> yang telah diakses pada tanggal 08 Agustus 2023 bahwa situs *fashion* Berrybenka mengalami penurunan pengunjung bulanan pada Q1 2022. Ini menandakan bahwa minat berkunjung konsumen pada situs Berrybenka menurun. Agar layanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan melalui *website* tetap memuaskan maka diperlukan pengukuran kualitas layanan *website* yang dapat dilakukan dengan *tools* dan survei agar lebih efektif dan efisien sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan. 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 variabel *usability*, *information quality*, *service interaction*, dan *user satisfaction*. Keempat variabel ini digunakan pada webqual agar dapat menjawab permasalahan perusahaan *Fashion* dalam menjawab kebutuhan pelanggan terhadap kualitas *website* yang dikelola perusahaan *Fashion*.

Maka berdasarkan uraian di atas yang telah dijabarkan oleh penulis belum sepenuhnya maksimal dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna. Dengan adanya permasalahan tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* BERRYBENKA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana menganalisis kualitas *website* Berrybenka terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada pengguna *website* Berrybenka di Kota Jambi

2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan WEBQUAL 4.0 dengan variable yang digunakan adalah *usability, information quality, service interaction, dan user statisfication*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner Google form
4. Pengolahan data menggunakan SMART-PLS 3.0
5. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah non-probability sampling dan purposive sampling

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas *website* Berrybenka terhadap kepuasan konsumen dalam penyampaian informasi, kegunaan, interaksi dan sebagainya
2. Mengetahui apakah ada hubungan positif antara kualitas *website* Berrybenka terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan metode Webqual 4.0

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Dapat mengetahui tanggapan konsumen terhadap kualitas *website* Berrybenka
2. Memberikan pengetahuan kepada pihak Berrybenka terhadap kualitas *websitenya*

3. Memberikan informasi kepada pembaca atau peneliti selanjutnya terhadap analisis pengaruh kualitas *website* Berrybenka terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode WEBQUAL

## **1.6 SISTEMATIS PENULISAN**

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

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

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

Dalam bab ini berisi beberapa teori dan konsep umum yang dideskripsikan yang mendukung penelitian yang dikutip dari jurnal atau buku dan pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, seperti : Analisis, Kualitas, *Website*, *Fashion*, Kepuasan Pengguna, *SmartPLS*, dan Berrybenka.

### **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi model-model yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis dan serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini berisi analisis kualitas *website* Berrybenka dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

**BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menguraikan tentang hasil dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti pada objek serta rekomendasi untuk *website* Berrybenka sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang bertanggung jawab untuk mengelola *website*.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini, akan dijelaskan kesimpulan yang didapat dari tahap-tahap analisis yang telah dibuat beserta saran atau masukan bagi pihak yang bertanggung jawab mengelola *website* untuk mendukung perkembangan *website* pada masa mendatang.