

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi yang cepat telah mendorong berbagai organisasi untuk memanfaatkan website sebagai media utama dalam memberikan layanan kepada pengguna[1]. *Website* yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. *Website* adalah *World Wide Web* kerangka kerja dimana data berupa teks, gambar, suara, dan sebagainya diperkenalkan dalam struktur *hypertext* dan dapat diperoleh dengan pemrograman yang disebut program[2]. Salah satu fungsi *website* adalah sebagai media promosi, *website* merupakan media komunikasi yang memiliki jangkauan luas tanpa ada batas waktu dan wilayah[3]. Oleh karena itu, penting melakukan analisis dalam mengukur dan menilai apakah *website* berjalan sesuai dengan yang diharapkan[4].

Kualitas layanan merupakan komponen penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dimana pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna[5]. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai bagaimana kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan[4]. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia [6] analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Menurut Richard Oliver [2] kepuasan

pengguna merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan. Semakin banyak harapan sesuai dengan kenyataan, semakin puas anda, dan sebaliknya.

Salah satu perusahaan yang memiliki *website* bagi pengguna adalah PT. IZAUNET BERKAH MANDIRI. *Website* yang dirancang oleh PT. IZAUNET BERKAH MANDIRI dibuat untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam mempermudah menjalankan bisnis berbasis sistem jaringan (*network*). *Network marketing* merupakan sebuah jaringan kerja pemasaran yang di dalamnya terdapat sejumlah orang yang melakukan proses pemasaran produk/jasa[7]. *Network* yang dimaksud adalah MLM (*Multi Level Marketing*), *Multi Level Marketing* adalah sebuah perwujudan dari penjualan langsung, dimana peserta bekerja sebagai agen yang bekerja secara lepas yang juga berarti mereka tidak secara langsung terlibat dalam struktur organisasi sebuah perusahaan namun tetap menjalankan peran mereka[8].

Berdasarkan hasil kuisisioner sementara yang telah penulis bagikan, diketahui bahwa dari 32 data responden yang digunakan dalam penyebaran kuisisioner sementara, masih terdapat beberapa masalah yang terjadi diantaranya, terdapat persentase 50% para pengguna *website* iZaura yang masih merasa ada masalah saat login. Lalu, terdapat persentase 78,1% para pengguna *website* iZaura yang merasa tidak puas dengan tampilan *website* yang diberikan iZaura. Untuk informasi yang diberikan *website* iZaura masih terdapat beberapa pengguna yang merasa tidak terbantu atas informasi yang berikan iZaura.

Terdapat juga beberapa penelitian yang membahas analisis *website* menggunakan metode EUCS. Pada penelitian yang dilakukan oleh Novita dan Atika [9] melakukan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pengguna *website* Taspen *Easy* menggunakan metode EUCS dengan hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna *Website* Taspen *Easy* terhadap 5 variabel EUCS yaitu variabel *content* dengan nilai sebesar 89%, *accuracy* dengan nilai 98%, *format* dengan nilai 97%, *ease of use* dengan nilai 96%, dan *timeliness* dengan nilai 97% dengan jumlah sample yang diambil sebanyak 82 dari total 447 populasi. Maka kesimpulan dari penelitian tersebut bahwa pegawai PT. Taspen merasa sangat puas dengan *website* Taspen *Easy*.

Adapula penelitian yang dilakukan Wahyudi dan Yunus [10] melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Pengguna *website* Kharisma *Tech* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* dengan hasil menunjukkan bahwa *website* Kharisma *Tech* 'Layak' digunakan yaitu *Content* dengan presentase 95%; pada kategori 'Sangat Layak', *Accuracy* dengan presentase 82%; berada pada kategori 'Sangat Layak', *Format* dengan presentase 77,33%; pada kategori 'Layak', *Ease Of Use* dengan presentase 77%; pada kategori 'Layak', *Timeliness* dengan presentase 73,11%; pada kategori 'Layak'.

Oleh karena itu, penting melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna, dengan menganalisis beberapa faktor yang mempengaruhi kemudahan dan kebermanfaatan *website*. Tujuannya adalah agar *website* iZaura dapat terus digunakan, berkembang, dan memberikan manfaat bagi pengguna[11]. Oleh sebab itu, penulis melakukan penelitian *website* iZaura dengan menganalisis tingkat

kepuasan pengguna dengan penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

Didapatkan bahwa metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang dipilih oleh penulis karena pada Metode EUCS lebih menekankan kepada tingkat kepuasan (*satisfaction*) dari pengguna meliputi lima komponen yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*)[11]. Penerapan metode ini pada *website* iZaura diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pengalaman pengguna dan mengidentifikasi yang perlu diperbaiki [12]. Oleh karena itu judul yang akan diangkat dalam Tugas Akhir ini yaitu: **“Analisis Kualitas Layanan *Website* iZaura terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Penerapan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada kualitas layanan *website* izaaura dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?”
2. Bagaimana kualitas layanan *website* iZaura dalam hal isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) menurut pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan penelitian ini tidak berkembang terlalu jauh dari tujuannya, maka penulis membatasi permasalahan yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* <https://www.izaunet.com/>
2. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner kepada pengguna *website* iZaura.
3. Penyebaran kuesioner hanya kepada pengguna yang sudah menjadi anggota/member di iZaura
4. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
5. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).
6. *Tools* yang digunakan untuk pengelolaan data kuesioner ini adalah aplikasi *SMARTPLS*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan berdasarkan pada permasalahan yang telah disampaikan yang dapat pada penelitian unu adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui gambaran kepuasan masyarakat atau pengguna yang diperoleh dari hasil pengguna, terhadap mutu dan kualitas pelayanan *website* yang diberikan oleh pihak iZaura.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan variabel bebas yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap variabel terikat yaitu *user satisfaction*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sampai dimana tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *website* iZaura yang berkualitas sehingga dapat menjadikan peneliti berhasil mendapatkan nilai yang memuaskan dan hasil ini dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil analisis dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Mengetahui data tentang pengaruh variabel-variabel seperti isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna. Informasi ini bisa digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis untuk pengembangan *website*.

1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai *literatur* bersumber pada buku, jurnal dan artikel serta beberapa penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab ini, berisikan tentang tahapan proses yang dilakukan peneliti selama mengerjakan penelitian. Yang berisikan alat bantu (*tools*) dan mengerjakan metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini, berisi penjelasan tentang konseptual model, hipotesis dan indikator penelitian yang digunakan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, membahas tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan *Smart PLS* dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini, membuat tentang kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun ke arah yang lebih baik.