

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dewasa ini perkembangan kemajuan teknologi informasi berkembang cukup pesat, hal itu telah memicu kebutuhan akan data dan informasi baik secara individu, organisasi atau lembaga maupun kelompok tertentu. Manfaat suatu informasi mempunyai dampak yang cukup besar terhadap perkembangan perusahaan itu sendiri. Informasi yang berkualitas atau bernilai tinggi hanya bisa dihasilkan dari sebuah sistem informasi yang juga berkualitas. Sekecil apapun suatu sistem pada akhirnya pasti akan berhubungan dengan data dan informasi.

Perkembangan teknologi semakin terasa maju sejalan dengan kemajuan teknologi internet. Dengan penggunaan internet yang semakin meningkat di Indonesia membuat peningkatan juga terhadap minat konsumen berbelanja online. Perkembangan bisnis yang dilakukan secara online saat ini menandakan mulai meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu yang dilakukan pebisnis untuk memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang ini yaitu e-commerce. Faktor pendukung e-commerce salah satunya adalah website. Hampir kebanyakan orang pasti pernah mengakses beberapa website yang melayani dalam bagian penjualan online dan kemudian melakukan transaksi di website tersebut dengan

membeli berbagai macam produk yang dijual, salah satu produk yang sering dibeli secara online adalah *fashion*.

Jessa Collection adalah salah satu usaha dibidang fashion namun belum memiliki kios atau toko untuk melakukan penjualan dan transaksi namun menggunakan e-commerce untuk mengembangkan usahanya. Website jessacollection.com merupakan situs untuk memberikan informasi produk dan bertransaksi langsung pada website. Calon pembeli bisa melakukan pencarian produk sesuai keinginannya, memasukan pilihan belanjannya kedalam keranjang virtual, dan bisa langsung memproses transaksi dengan mengisi data diri terlebih dahulu. Setelah proses transaksi selesai kita bisa mendapatkan detail orderan kita.

Website milik Jessa Collection masih mempunyai beberapa kekurangan seperti nomor resi yang tidak langsung terinput di keterangan order yang sudah di proses oleh Jessa Collection, sehingga ini menyulitkan pembeli untuk melihat nomor resi melalui website, pembeli harus menghubungi admin Jessa Collection melalui layanan *chatting* menggunakan beberapa aplikasi media sosial yang tersedia yang dimana akan memerlukan waktu lagi untuk menunggu balasan dari admin. Kemudian pada informasi pengecekan resi pengiriman barang masih belum bisa diakses, sehingga saat kita sudah mendapatkan nomor resi yang dikirimkan oleh admin, kita harus membuka website jasa pengiriman untuk mengetahui status pengiriman.

Untuk mengetahui apakah website milik Jessa Collection telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak, kualitas website ini perlu diukur dimulai dari segi

kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan. Metode Webqual 4.0 merupakan salah satu metode analisis sistem yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas suatu website secara menyeluruh dari sisi pengguna website.

Metode webqual merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas website. Metode ini terdiri atas 3 tahapan dalam menentukan kualitas website yaitu *Information Quality*, *Usability* dan *Service Interaction Quality*. Sehingga dengan pengukuran 3 tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan website. Webqual pada dasarnya mengukur mutu sebuah web berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner.

Berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap website milik Jessa Collection untuk mengetahui apakah kualitas website telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode Webqual dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE ONLINE SHOP JESSA COLLECTION MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu:

1. Bagaimanakah menganalisis website Jessa Collection dengan menggunakan metode Webqual 4.0?
2. Bagaimanakah kualitas dari website Jessa Collection berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar dari judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan untuk menganalisis kualitas website Jessa Collection (www.jessacollection.com)
2. Analisis website Jessa Collection dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan 3 tahapan dalam menentukan kualitas website yaitu *Information Quality, Usability* dan *Service Interaction Quality*.
3. Responden dari kuisisioner adalah para customer yang mengakses dan bertransaksi di website Jessa Collection.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah menghasilkan analisis kualitas website Jessa Collection berdasarkan metode Webqual 4.0.

1. Untuk mengukur tingkat kualitas website Jessa Collection berdasarkan metode webqual 4.0.

2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap website Jessa Collection.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas website Jessa Collection berdasarkan metode Webqual 4.0.
2. Pihak Jessa Collection mengetahui apakah website Jessa Collection telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Gambaran mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang relevan dengan objek penelitian yang digunakan sebagai dasar untuk pembahasan dan

konsep dasar yang berhubungan dengan penelitian yang dikutip dari beberapa sumber.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV ANALISIS

Pada bab ini membahas tentang analisis yang digunakan terhadap suatu permasalahan pada penelitian ini.

BAB V HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini memuat tentang hasil rekomendasi dari analisis penelitian yang dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk ke depannya dan keseluruhan uraian yang telah dibahas.