

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan”[1] dan menurut Shin dkk. [2] “kualitas *website* ini diartikan sebagai persepsi dari keseluruhan kualitas situs pusat perbelanjaan internet yang sesuai sudut pandang pelanggan”. Kualitas *website* perlu diperhatikan oleh semua yang melakukan proses jual-beli secara *online*, Tidak hanya dilihat dari kemasaannya yang menarik, tetapi bagaimana membuat konsumen berpikir bahwa apa yang mereka butuh kan dapat mereka temukan dalam *website* tersebut, sehingga pelanggan akan merasa puas.

Website Sociolla merupakan salah satu *website* yang bergerak dibidang jual-beli atau dikenal dengan *E-Commerce*. Menurut Harmayani dkk. [3] “E-commerce merupakan penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang & jasa melalui sarana elektronik misalnya internet atau televisi, *world wide web*, atau jaringan komputer lainnya”. *E-Commerce* dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, & sistem pengumpulan data otomatis. Sociolla merupakan perusahaan *E-Commerce* berbasis *Business to Consumer* (B2C) yaitu bisnis yang melakukan pelayanan atau penjualan barang atau jasa langsung kepada konsumen, seperti Sociolla sebagai pelaku bisnis yang menjual dan menawarkan produknya kepada konsumen.

Sociolla telah berdiri sejak bulan Maret pada tahun 2015. Sociolla mempunyai tujuan yaitu memberikan kemudahan dan kenyamanan pada setiap masyarakat di Indonesia saat membeli produk-produk *make up* dan kecantikan lainnya. Menjadi destinasi belanja produk kecantikan dan perawatan kulit yang terlengkap dan tentunya tidak luput dari visi wanita tentang kecantikan dari masa ke masa adalah visi dari Sociolla. Hingga saat ini Sociolla tetap terus berinovasi dan berusaha untuk selalu memberikan layanan yang baik secara maksimal sehingga dapat selalu memenuhi kebutuhan pelanggannya. Salah satu cara untuk menarik dan meningkatkan perhatian pelanggan yaitu dengan menghadirkan sebuah website yang menarik serta informatif.

Berdasarkan sumber <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/> yang diakses pada tanggal 08 Oktober, data statistik persaingan Toko Online di Indonesia selama 3 tahun terakhir yang dikeluarkan oleh *Iprice* bahwa peringkat *E-Commerce* Sociolla penurunan selama 3 tahun terakhir. Pada tahun 2020 *E-Commerce* Sociolla menduduki peringkat ke-9, lalu pada tahun berikutnya di tahun 2021 posisi *E-Commerce* Sociolla mengalami penurunan dengan berada di peringkat ke-10, selanjutnya ditahun 2022 *E-Commerce* Sociolla mengalami penurunan peringkat lagi yaitu menduduki peringkat ke-11. Dalam pengoperasiannya, berdasarkan data dari pengguna *Google Play Store* di mana permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna yaitu sering terjadinya *Crash* yang disebabkan oleh situs Sociolla dan informasi ketersediaan produk yang tidak tepat serta customer service yang dianggap kurang cepat dalam menangani komplain. Dari hasil data tersebut dapat

dilihat bahwa hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas situs Sociolla.

Sociolla telah memasuki kancah internasional, agar layanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan melalui *website* tetap memuaskan maka diperlukan pengukuran kualitas *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 4.0 agar dapat menjawab permasalahan perusahaan *E-Commerce* dalam menjawab kebutuhan pelanggan terhadap kualitas website yang dikelola perusahaan *E-commerce* Sociolla.

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 KUALITAS WEBSITE SOCIOLLA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yaitu bagaimana menganalisis

kualitas *website E-Commerce Sociolla* terhadap kepuasan pelanggan dengan 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 *website E-commerce Sociolla*
2. Responden penelitian ini adalah pengguna *website Sociolla* di kota Jambi
3. Menganalisis tentang kualitas *website Sociolla*
4. Menganalisis sejauh mana kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan *website*
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan WEBQUAL 4.0
6. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner *Google Form*
7. Pengolahan data menggunakan aplikasi SMART-PLS 3.0

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis kualitas *website sociolla* terhadap kepuasan konsumen
2. Mengukur kepuasan konsumen menggunakan metode *webqual 4.0*

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap situs Sociolla
2. Dapat mengetahui pengukuran tingkat kepuasan konsumen di situs Sociolla

1.5 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, *E-Commerce*, Kepuasan Pengguna, *SmartPLS*, dan Sociolla.

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 Sociolla 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 Sociolla 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 berserta saran atau masukan bagi pihak yang bertanggung jawab mengelola website untuk mendukung perkembangan website pada masa mendatang.