

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pada masa kini, sebagian besar masyarakat semakin merasakan informasi sebagai salah satu kebutuhan pokok disamping kebutuhan akan sandang, pangan dan papan. Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi makin mudah dengan adanya kemajuan teknologi informasi. Teknologi informasi muncul sebagai akibat semakin merebaknya globalisasi dalam kehidupan organisasi, semakin kerasnya persaingan bisnis, semakin singkatnya siklus hidup barang dan jasa yang ditawarkan, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Untuk mengantisipasi semua ini, suatu organisasi mencari terobosan baru dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Penggunaan teknologi dalam bentuk jaringan internet merupakan hal vital dalam kehidupan saat ini. Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi makin mudah dengan adanya jaringan internet. Internet merupakan salah satu bentuk dari kemajuan teknologi informasi. Melalui internet, arus informasi semakin berkembang tanpa ada hambatan ruang dan waktu.

Website sebagai salah satu model bisnis dalam *internet marketing* dapat diartikan sebagai rangkaian atau sejumlah halaman di internet yang memiliki topik saling terkait untuk mempresentasikan suatu informasi. *Website* memberikan informasi, gambaran, serta visualisasi orang atau lembaga yang membuatnya [1] Karakteristik

website yang memiliki kelebihan pada *audience* yang tidak terbatas, dapat diakses 24 jam, memiliki kemampuan dalam menyampaikan pesan secara audio visual, mampu memberikan *feedback* secara langsung dari audiens serta dapat digunakan oleh pebisnis untuk menyebarluaskan informasi dan mengkomunikasikan produk atau jasanya. Melalui *website*, pebisnis dapat melakukan transaksi secara langsung dengan konsumennya sebagaimana yang terdapat pada *website* itemku.com.

Website itemku.com didirikan oleh PT. Five Jack merupakan perusahaan asal Korea. *Website* itemku.com pada awalnya merupakan *marketplace* situs perbandingan harga. Five Jack sendiri adalah perusahaan startup yang berdiri pada 2013. Perusahaan ini mengkhususkan diri pada produk-produk terkait game dan layanan *value added*. Pada 2014 Five Jack datang ke Indonesia dengan strategi bisnis baru yang disebut akan mengubah perilaku gamer di Indonesia. Mereka juga berkomitmen untuk membangun platform layanan *gaming marketplace* yang lebih baik.

Itemku hadir menjadi situs jual-beli terbesar dalam komunitas *game online* di Indonesia dan mempunyai layanan “*Itemku Safe Trading*” yang menjamin keamanan bertransaksi. Tidak hanya keamanan bertransaksi yang diperoleh pembeli dan penjual *online*, tetapi juga kemudahan bertransaksi karena praktis untuk digunakan. Harapan itemku adalah mendorong dan mendukung komunitas *game* untuk membuat lebih banyak orang menyadari potensi penghasilan yang bisa didapatkan pada saat bermain *game*.

Sebagai layanan yang bergerak di bidang jasa, maka *website itemku.com* perlu menekankan pada pentingnya menciptakan kepuasan berbelanja bagi konsumennya. Menurut Rahman, *et al.*, [2] kepuasan konsumen adalah sikap konsumen secara keseluruhan terhadap penyedia layanan jasa ataupun barang. Sikap itu berupa reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang diantisipasi oleh konsumen dengan apa yang konsumen terima dari penyedia layanan mengenai pemenuhan kebutuhan, tujuan, atau keinginan konsumen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang mereka konsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan layanan yang baik dan memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Pengguna Pada Itemku.com Dengan Metode Webqual*”.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas website Itemku.com terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode Webqual 4.0 ?

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 <https://itemku.com/>
3. Responden pada penelitian ini pemain *game online* yang pernah mengakses atau melakukan pembelian pada website Itemku.com, dengan beberapa responden yang sering menggunakan website tersebut.
4. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS V.25.
5. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Kota Jambi saja.

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

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

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang di dapatkan dari penelitian ini adalah :

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan bagi peneliti dan menjadi referensi pengembangan ilmu yang akan datang.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis selanjutnya.
3. Bagi objek penelitian, penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi mengenai apakah *usability*, *information quality* dan *interaction quality* pada layanan website Itemku.com mempengaruhi kepuasan pengguna.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sitematika dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, 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 : METODE PENELITIAN

Berisi tentang rancangan penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, dan teknik analisa data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

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

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini akan diuraikan mengenai deskripsi data penelitian, analisa data penelitian, dan pembahasan.

BAB VI : KESIMPULAN

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang simpulan yang berdasarkan analisa dari bab-bab sebelumnya, dan saran untuk perbaikan.

