

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Industri video game saat ini sedang mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Salah satu faktor utama pendorong pertumbuhan tersebut adalah stabilisasi daya beli masyarakat dan peningkatan populasi kelas menengah. Pertumbuhan industri game dalam negeri semakin diperkuat dengan adanya layanan online yang memungkinkan interaksi langsung dengan pengguna, seperti perusahaan yang menyediakan layanan pembayaran tiket, bermain game melalui platform Internet. Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih telah membawa manfaat yang sangat besar terhadap efektifitas dan efisiensi proses kerja manusia. Meluasnya penggunaan Internet oleh dunia usaha, terutama melalui penggunaan website, merupakan fenomena yang tidak bisa dihindari.

Itemku adalah platform berbasis web dan mobile Itemku adalah platform berbasis web dan mobile yang memberikan tempat untuk melakukan beli dan jual beli gold, akun, item, maupun voucher permainan online dengan menjamin keamanan dalam transaksi dan mendapatkan garansi. Platform Itemku dibangun pada tahun 2014 dan berdiri dibawah naungan perusahaan asal korea yaitu PT. Five Jack. PT. Five Jack adalah perusahaan didirikan tahun 2013 dan fokus terhadap produk – produk yang terkait dengan game. Pada tahun 2014 PT. Five Jack berkunjung di negara indonesia dengan dengan strategi bisnis yang baru yang dirancang untuk mengubah perilaku para pemain Indonesia. Mereka juga

memiliki komitmen kuat dalam membangun platform layanan pasar permainan yang lebih baik. Itemku mempunyai teknologi dinamakan Itemku Safe Trading. Teknologi tersebut memungkinkan pihak dari Itemku dapat mengontrol dan melihat semua transaksi yang dilakukan dan dapat melakukan pengecekan terhadap pembayaran maupun pengiriman produk dari penjual maupun pembeli [1].

Website Itemku masih sering mengalami banyak kendala yang di temukan dimana pada website Itemku masih bermasalah seperti munculnya iklan spam setiap membuka tab baru, terjadinya bug pada saat memverifikasi nomor telepon, serta ada yang mengalami hilang saldo ketika melakukan pembatalan pembelian. sehingga permasalahan-permasalahan tersebut membuat pengguna kurang puas dalam penggunaan Website Itemku.

Salah satu faktor yang akan di teliti di penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna yang bisa mengakibatkan naik turunnya jumlah pengguna website Itemku. Kepuasan pengguna di dalam penggunaan layanan website Itemku juga bisa dilihat dari banyaknya data-data keluhan yang hadir pada layanan Website Itemku tersebut. Data keluhan-keluhan itu bisa diambil dan di lihat dari sumber mana saja, mulai dari internet, social media, dan lain-lain. Namun demikian, penulis mengumpulkan keluhan dari ulasan yang ditemukan di Google Play store.

Metode WebQual merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas website. Metode ini terdiri atas tiga dimensi ukur dalam menentukan kualitas website yaitu Usability Quality yang merupakan tingkat kualitas

kegunaan dari suatu website, Information Quality yaitu kualitas informasi dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut, dan Interaction Quality yang merupakan mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna [2].

Penelitian sejenis yang dilakukan oleh Pradita Pusfita, dengan judul “Analisis Kualitas Website JD.ID Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 “ penelitian ini menentukan tingkat kepuasan pengguna website JD.id terhadap usability (Kegunaan), information quality (kualitas informasi), interaction quality (kualitas Interaksi). Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna website JD.id [3].

Kemudian penelitian yang terkait dilakukan oleh Sri Andayani, dengan judul “ Pengaruh Layanan Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Webqual 4.0 “ penelitian ini menentukan tingkat kepuasan konsumen pada website Tokopedia dengan menggunakan model Webqual 4.0. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kegunaan (usability quality) memiliki pengaruh negative, variabel kualitas informasi (information quality) dan variabel kualitas layanan (service quality) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan (usersatisfaction) [4].

Kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan hal yang menjadi perhatian khusus oleh website Itemku dalam memberikan layanan terhadap pengguna. Oleh karena itu, dalam mencapai kepuasan pengguna, kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan pengguna. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi,

pengguna akan puas, jika kinerja melebihi ekpektasi pengguna akan sangat puas.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap website Itemku untuk mengetahui apakah kualitas website telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode webqual dengan judul "**Analisis Kualitas Website Itemku Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0**".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

“Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna website Itemku dengan menggunakan metode WEBQUAL 4.0 ?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis melakukan batasan-batasan masalah yaitu :

1. Metode yang digunakan adalah Webqual 4.0
2. Menganalisis website <https://itemku.com>
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner
4. Software yang digunakan adalah Google Chrome, Microsoft Exel dan SPSS
5. Responden penelitian ini adalah orang yang telah mengunjungi dan melakukan top up pada website tersebut

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis website Itemku Menggunakan WebQual 4.0.
2. Menganalisis tingkat kesesuaian antara kinerja website Itemku dengan kepentingan dan harapan pengguna.
3. Memberikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas website Itemku.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pengelola website Itemku, rekomendasi yang diberikan bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas website.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.
3. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan penulis mengenai penulisan kualitas website terhadap suatu organisasi menggunakan WebQual 4.0.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui penulisan. Sistematika meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini memberikan gambaran umum model yang akan digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data dan analisis atas pengolahan tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir penulis akan menjelaskan kesimpulan serta saran-saran yang sekiranya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan.