

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era industri 4.0 yang sedang terjadi di Indonesia saat ini, teknologi berkembang sangat cepat. Sebagai masyarakat tentunya kita bisa merasakan perubahan-perubahan yang terjadi di sekitar kita, sebagai contoh munculnya model bisnis baru dengan inovasi yang bersifat disruptif. Dampaknya, terciptanya pasar baru yang akan menggantikan pasar yang sudah ada dikarenakan sudah tergantikan dengan teknologi baru yang lebih mumpuni.

Pertumbuhan pengguna internet pun berdampak pada kebiasaan masyarakat. Masyarakat sekarang cenderung menginginkan proses kegiatan yang mereka lakukan menjadi mudah dan instan sehingga muncullah satu kebiasaan baru yaitu *online shopping*. Ketika dahulu kegiatan berbelanja mengharuskan kita untuk datang langsung ke tokonya, sekarang dengan mudahnya kita bisa berbelanja melalui *smartphone* dan memilih di e-commerce mana yang kita pakai.

Website Beautyhaul merupakan sebuah *website* yang bergerak dibidang jual-beli atau dikenal dengan *E-Commerce*. Menurut Harmayani dkk. [1] “E-commerce merupakan penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang & jasa melalui sarana elektronik misalnya internet atau televisi, *world wide web*, atau jaringan komputer lainnya”. Beautyhaul merupakan ritel *online* B2C asal Indonesia yang menawarkan produk-produk perawatan kulit dan kecantikan dari berbagai *brand*. Didirikan pada tahun 2013, Salah satu konten menarik yang terdapat pada

situs Beautyhaul adalah menganalisis kulit pengguna dengan pengguna berswafoto di *website*-nya kemudian Beautyhaul akan memberikan rekomendasi produk yang cocok dengan kondisi kulit pengguna. Beautyhaul tentunya sudah dikenal oleh banyak orang. Terbukti dari jumlah pengikut di media sosial. Contohnya media sosial Instagram, akun Beautyhaul memiliki pengikut sejumlah 900 ribu. Selain melalui aplikasi dan media sosial, konsumen dapat melakukan pembelian produk melalui *website*-nya.



Gambar 1.1 Tampilan Halaman Utama Website Beautyhaul

Meskipun BeautyHaul telah berhasil mengumpulkan basis pelanggan yang besar, perusahaan ini masih dihadapkan pada beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam *website* Beautyhaul, termasuk mengalami masalah seperti *Loading* yang lambat, *Crash*, dan *Customer service* yang tidak cepat tanggap menangani komplain konsumen. Pentingnya memiliki situs web yang berkualitas dalam industri ini tidak dapat diabaikan. *Website* BeautyHaul harus dapat memberikan pengalaman *online* yang memuaskan, informatif, dan mudah digunakan kepada pelanggan mereka. 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* Beautyhaul.

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 PENGARUH KUALITAS WEBSITE BEAUTYHAUL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada Latar Belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana menganalisis kualitas *website E-Commerce* Beautyhaul terhadap kepuasan pengguna 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* Beautyhaul
2. Responden penelitian ini adalah pengguna *website* Beautyhaul di Kota Jambi
3. Menganalisis tentang kualitas *website* Beautyhaul
4. Menganalisis sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* menggunakan metode webqual 4.0
5. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner *Googleform*
6. 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* Beautyhaul terhadap kepuasan pengguna
2. Mengetahui apakah ada hubungan positif antara kualitas *website* Beautyhaul terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan metode Webqual 4.0

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Bagi perusahaan

Memberikan informasi bagi perusahaan untuk mengambil keputusan dalam membentuk strategi ke depannya dan menjadi sumber bahan evaluasi perusahaan agar lebih baik ke depannya.

2. Bagi konsumen

Memberikan informasi dan pengetahuan kepada pengguna terkait kepuasan konsumen terhadap kualitas *website* Beautyhaul

3. Bagi pembaca atau peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian berikutnya dan memberikan informasi kepada pembaca atau peneliti selanjutnya terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WEBQUAL 4.0.

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 *Beautyhaul*.

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* *Beautyhaul* 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* *Beautyhaul* 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.