

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) dan komunikasi semakin berkembang setiap waktunya, diantaranya adalah kemunculan *internet* dan *website*, selain karena aksesnya yang mudah dan dapat digunakan dimana saja dan kapan saja oleh semua kalangan, *internet* dan *website* juga merupakan media yang paling *up-to-date* mengenai informasi. Hingga kini *internet* telah menjadi gaya hidup bagi sebagian penduduk di dunia, termasuk Indonesia. Dengan terus meningkatnya pengguna *internet* ini mengindikasikan semakin banyaknya aktifitas *online*, khususnya pada bidang bisnis. Salah satu tandanya adalah dengan semakin banyaknya pengguna yang melakukan transaksi jual beli *online* (*e-commerce*).

E-commerce Indonesia adalah salah satu yang paling banyak dibicarakan ruang didunia *startup* teknologi Asia Tenggara, bagian ini melibatkan 3 (tiga) layanan komputasi awan (belanja situs *online*) dibidang *e-commerce* di Indonesia, seperti: 1) Tokopedia, 2) Bukalapak, dan 3) OLX (Abdillh & L.A, 2017). Bukalapak adalah salah satu pasar *online* terkemuka di Indonesia. Sama seperti situs layanan jual beli sarana jual beli dari konsumen ke konsumen. Pengguna *e-commerce* diberikan kesempatan yang sedikit untuk mengetahui kualitas produk dan melakukan pengujian terhadap produk yang diinginkan melalui media *website*. Ketika pengguna melakukan pembelian dari *website* pemasaran yang tidak dikenal, konsumen tidak dapat mengetahui kualitas barang dan jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, salah satu faktor pendukung yang mendorong konsumen melakukan kegiatan *e-commerce* adalah *website*. Keberhasilan *website* dapat diukur dengan melakukan analisis kualitas *website*.

Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan analisis kualitas website adalah metode *WebQual*.

Kualitas *e-commerce* ditentukan oleh nilai tambah yang diberikan pada produk atau jasa dengan cara mengintegrasikan beberapa komponen dari sumber-sumber yang berbeda seperti interaksi pengguna dan kualitas layanan pada *e-commerce* itu sendiri, Informasi, interaksi pengguna dan kualitas layanan saat ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi ke-efektif-an dari sebuah *website* secara signifikan. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, para pelannku *e-commerce* dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website*. Metode *WebQual* memiliki 3 (tiga) variabel yang dapat diukur dalam menentukan kualitas *website* yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Sebuah *website* dikatakan baik apabila nilai kualitasnya baik, yaitu dengan melihat hasil dari nilai perhitungan *Webqual Index*.

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi agar proses tersebut berjalan dengan lancar. Dengan memperhatikan uraian tersebut, maka penelitian skripsi ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode WebQual 4.0”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis merumuskan permasalahan, yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan *website E-Commerce* Bukalapak terhadap pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma dengan menggunakan metode *webqual*.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah agar tidak menyimpang dari topik bahasan yang ada pada penulisan skripsi, meliputi :

1. Analisis kualitas layanan *website* Bukalapak berdasarkan persepsi akhir.
2. Daftar pertanyaan yang ada pada kuisisioner yang dipakai berdasarkan variabel dan dimensi yang ada pada *WebQual 4.0*.
3. Responden dari penulisan skripsi ini adalah mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis kualitas pelayanan *website E-Commerce* Bukalapak dari pengguna mahasiswa Bina Darma.
2. Mengetahui hubungan persepsi pengguna *website* terhadap kualitas layanan pada *website* Bukalapak.
3. Mengertahui hubungan signifikan antara tingkat kepuasan pengguna *website E-Commerce* yaitu Bukalapak terhadap *usability* (kemudahan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi).

1.4.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaa kepada :

1. Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce*.

2. Menambah wawasan dan dapat dijadikan dasar pertimbangan ketika membuat layanan *website* dan mempertahankan kepuasan pelanggan di bidang *e-commerce*.
3. Penelitian diharapkan mampu menambah pemahaman dan pengetahuan penulis berkaitan dengan Kualitas Layanan *Website E-Commerce*.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Universitas Bina Darma Palembang yang beralamat di Jenderal A. Yani No 12 Palembang 30264. Pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Desember 2018 berakhir bulan April 2019.

1.5.2 Alat dan Bahan Penelitian

1.5.2.1 Alat

Pada penelitian ini penulis memiliki alat yang digunakan seperti berikut

1. *Hardware* / Perangkat Keras
 - a. *Laptop*
 - b. *Hardisk*
 - c. *Printer*
 - d. *Flasdisk 8 Gb*
2. *Software* / Perangkat Lunak
 - a. *Microsoft Windows 7*
 - b. *Microsoft Word 2007*
 - c. *Microsoft Excel 2007*
 - d. *Software IBM SPSS Versi 23*
 - e. *Google Form*
3. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data

yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam teknik ini termasuk ke dalam jenis data primer, dan penulis menyebarkan kuesioner kepada seluruh mahasiswa di Bina Dama dengan menggunakan metode random.

1.5.2.2 Bahan

Pada penelitian ini penulis memiliki bahan seperti berikut :

1. Data jumlah populasi mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang.
2. Data Produk dari *website* Bukalapak.

1.5.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya, artinya penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (angka), dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Metode Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015).

1.5.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1.5.4.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan mahasiswa Universitas Bina Darma.

1.5.4.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi besar, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2017).

1.5.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah menjelaskan data yang dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*) pada laboratorium dengan metode *eksperimen*, dirumah dengan berbagai responden, pada sumber seminar, diskusi, dijalan dan lain-lain (Sugiyono, 2017). Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian antara lain :

1. Data Primer (*Primary Data*)

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Pengumpulan data primer dalam

penelitian ini melalui cara observasi dan menyebarkan kuesioner secara langsung (Sugiyono, 2015) .

a. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam teknik ini termasuk ke dalam jenis data primer, dan penulis menyebarkan hasil kuesioner kepada seluruh mahasiswa di Universitas Bina Darma dengan menggunakan metode *random* (Sugiyono, 2015).

b. Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mendapatkan data mengamati langsung objek datanya. Pendekatan observasi primer dengan dapat diklasifikasikan kedalam observasi perilaku cara mengamati (*behavioral observation*) dan observasi non-perilaku langsung objek (*nonbehavioral observation*) (Jogiyanto, 2008). Peneliti mengadakan analisis dan pengamatan langsung terhadap *website* Bukalapak, dari hasil observasi diketahui bahwa sistem yang berjalan ialah dalam mendapatkan informasi tentang produk yang dipasarkan di *website* Bukalapak pengguna bisa mendapatkan informasi secara *online* untuk menanyakan informasi yang diperlukan.

2. Data Sekunder (*Secondary Data*)

Menjelaskan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono,2015). Studi Pustaka Mengumpulkan literatur

pendukung penelitian, baik dari buku referensi ataupun dari *browsing internet* (Nugroho, 2017).

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah penulisan. Meliputi pengertian Kualitas Layanan, *Website, E-Commerce*, dan *WebQual*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan uraian variabel-variabel dan serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dengan memakai metode *WebQual 4.0*.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran hasil penelitian.

