

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi yang berhubungan dengan internet pada saat ini sangatlah dibutuhkan oleh siapa saja. Dengan adanya internet membuat masyarakat saat ini mudah dalam melakukan hal apa saja dan sangat mudah dalam mendapatkan informasi dengan cara cepat. Teknologi internet saat ini tidak hanya membantu dalam sektor tertentu saja, saat ini semua jenis pengguna bisa merasakan manfaatnya misalnya dunia bisnis seperti *e-commerce*.

Meski belum menjadi pilihan yang begitu populer di kalangan individual, *Bhinneka.com* menjadi salah satu *website* alternatif yang menggiurkan untuk berburu perangkat elektronik, otomotif dan komputer. Pada umumnya banyak pilihan yang di berikan oleh *website* "Bhinneka" dibandingkan dengan toko yang menjual produk elektronik yang sama tapi kita harus pergi ke toko yang lain, yang sesuai dengan apa yang kita inginkan. Seperti misalnya kita mau mencari komputer dan kipas, kita hanya bisa membeli kipas di toko elektronik sedangkan komputer kita mencari di toko komputer itu yang membuat para konsumen harus bersusah payah untuk menemukan barang yang mereka inginkan dengan cara pergi ke toko berbeda. Masyarakat dapat menemukan barang yang di inginkan di *website* "Bhinneka" dengan kualitas barang yang baik dan garansi resmi yang di tawarkan oleh Bhinneka [1].

Pada tahun 2018 triwulan ke III *website* "Bhinneka" menjadi salah satu *E-Commerce* pengunjung terbanyak dari sepuluh *E-Commerce*, *Bhinneka* berada di urutan ke-8 dengan jumlah pengunjung sebanyak 3,7 juta yang di tulis oleh "databoks.katadata" dan mendapatkan data dari *iPrice* [2]. Sedangkan pada tahun 2019 triwulan ke III *Bhinneka.com* menjadi salah satu *E-Commerce* pengunjung terbanyak dari sepuluh *E-Commerce* dan berada di urutan ke-7 dengan jumlah pengunjung sebanyak 7 juta yang di tulis oleh "databoks katadata" dan mendapatkan data dari *iPrice*. Peningkatan 3,3 juta pengunjung memang sudah cukup baik, tetapi di bandingkan *E-Commerce* yang lainnya, peningkatan ini belum mempunyai efek yang besar [3]. *Customer* pada umumnya masih memilih *website* *Bhinneka.com* ini karena *website* tersebut memiliki kerjasama dengan *vendor* terkemuka di bidang *hardware* dan *software*, yang membuat *customer* lebih memilih situs *Bhinneka* dari pada web yang lain [4].

Itulah yang menjadi suatu permasalahan yang berada pada situs *e-commerce* Bhinneka, berfokus pada pengukuran kualitas penggunaan konsumen/*costumer* saat memesan barang menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* nantinya karena kedua metode tersebut merupakan metode yang ampuh dalam mengukur kualitas konsumen/*costumer* [5].

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website adalah *webqual* yang merupakan metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dalam penelitian mengemukakan *webqual* memiliki tiga dimensi kualitas yaitu, pertama kualitas informasi (*information quality*), sebagai kualitas konten/isi dari website, kedua kualitas interaksi (*interaction quality*) yaitu kualitas pengalaman interaksi pengakses, dan ketiga adalah kesiapan pakai situs (*website usability*) yaitu kualitas yang dihubungkan dengan kesiapan pakai dan desain suatu situs.

Pengguna akan merasa terpuaskan jika persepsi tentang kualitas layanan website yang dirasakan saat ini sesuai dengan tingkat harapan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website bisa diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *CSI* merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan dalam suatu survey kepuasan pelanggan. *CSI* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk.

Dalam penelitian ini juga akan dilakukan evaluasi *usability* (kegunaan website) yang digunakan untuk meningkatkan performa/kinerja *website*, baik dari sisi kecepatan, kemudahan mengakses dan kelengkapan informasi dalam *website* tersebut, sehingga *website* akan sangat membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Sehingga bisa diketahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan terhadap layanan *website* Bhinneka. [6]

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Layanan Website Bhinneka dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *CSI (Customer Satisfaction Index)*

1.2 Tujuan Proyek

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengukur kepuasan pelanggan saat berbelanja di *website e-commerce* "Bhinneka" dengan metode *WebQual 4.0* dan *CSI (Customer Satisfaction Index)*.

1.3 Ruang Lingkup Proyek

Dalam menyelesaikan masalah kali ini, untuk mengukur kepuasan pelanggan untuk *website* Bhinneka diperlukan ketentuan – ketentuan dalam melaksanakannya, seperti:

- (a) Peneliti mengukur kualitas layanan *website* Bhinneka menggunakan metode *Webqual 4.0* yang meliputi dimensi *usability Quality* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction Quality* (interaksi layanan). Berfungsi untuk mengetahui kualitas dalam *website* terhadap keputusan pembeli pada *website* “Bhinneka” yang berkaitan dengan mutu, kualitas informasi, kualitas dari interaksi pelayanan.
- (b) Penelitian mengukur kepuasan pelanggan menggunakan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) meliputi dimensi *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Weight Factor* (WF), *Weight Score* (SC), *Weight Total* (WT), dan yang terakhir menentukan hasil *Costumer Satisfaction Index* (CSI)
- (c) Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i yang ada di STMIK-STIE MIKROKIL.

1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

Berisi tentang jumlah dan tugas dari masing-masing personil proyek, yang dimana setiap personil proyek memiliki tugasnya masing-masing, disini juga menjelaskan jadwal pelaksanaan proyek ini berlangsung.

1.4.1 Personil Proyek

Tabel berikut ini menjelaskan tugas dari masing – masing personil proyek:

Tabel 1.1 Personil Proyek

NIM	NAMA	TUGAS
152114129	RENDY PERMANA	a) Mengobservasi <i>website</i> “Bhinneka”. b) Menarik kesimpulan. c) Menyusun laporan tugas akhir. d) Mencari referensi pustaka dari berbagai sumber. e) Menarik kesimpulan.
152113468	ANDREAS TAMBUNAN	a) Menyusun dan meyebarkan kuisisioner. b) Mengelola data dari kuesioner.

		c) Menarik kesimpulan. d) Mengolah data hasil kuesioner.
--	--	---

1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel Berikut ini menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan proyek:

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan	Maret 2020				April 2020				Mei 2020				Juni 2020				Juli 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mencari referensi pustaka dari berbagai sumber.																				
Mengobservasi <i>website</i> bhinneka.																				
Menyusun dan menyebarkan kuesioner.																				
Mengelola data dari hasil kuesioner																				
Menyusun laporan tugas akhir																				