

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sedang merasakan perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat. Sebagian masyarakatnya sudah banyak merasakan dampak positif dari perkembangan teknologi di zaman sekarang ini, seperti terhubung dengan satu ke satu orang lainnya, mudah dalam mengakses suatu informasi, sebagai sarana hiburan, dan juga sebagai sarana interaksi sosial. Selain itu perkembangan *e-commerce* di Indonesia ikut juga mengalami dampak baik karena mengalami pertumbuhan yang begitu signifikan, peran internet terhadap kemajuan bisnis sangatlah tidak diragukan lagi, dengan kemajuan itu perusahaan akan memiliki berbagai keunggulan dalam bersaing dengan aplikasi lainnya.

Salah satu pelopor aplikasi *e-commerce* yang akan dijelaskan yaitu *Website* JD.id, aplikasi ini adalah anak perusahaan dari JD.com dimana perusahaan ini terbesar di Asia [1]. *Website* JD.id merupakan salah satu layanan *e-commerce* yang memberikan kemudahan bagi para konsumen untuk berbelanja sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Karena memiliki alamat web tersendiri dan menjual produknya secara langsung ke konsumen. Situs tersebut menawarkan beberapa kategori barang yang dapat dipilih oleh konsumen secara bervariasi mulai dari kebutuhan pribadi, kantor maupun lainnya. Tentunya sebelum konsumen langsung memesan barang, konsumen juga harus mendaftarkan diri dengan mengisi *form* pendaftaran yang disediakan situs tersebut. Setelah itu konsumen dapat memilih metode cara pembayarannya.

Penulis telah melihat *review* dari beberapa pengguna *website* JD.id tersebut, telah memberikan kemudahan serta fitur-fitur menu yang cukup baik bagi para penggunanya. Kemudahan yang sudah diberikan yaitu seperti tampilan *website* JD.id yang mudah digunakan oleh semua kalangan usia, akan tetapi masih ditemukan beberapa *feedback* dari pengguna yang memberi keluhan terhadap layanan dalam penggunaan *website* JD.id. Pelanggan kesulitan mengetahui konfirmasi pesanan setelah melakukan pembayaran, kurang akurat pembaharuan informasi ketersediaan produk yang di jual, pengiriman pesanan yang lama dan layanan konsumen yang terkesan berbelit-belit, sehingga pengguna harus menunggu lama untuk melakukan *refund*. Keluhan-keluhan tersebut memiliki pengaruh terhadap keamanan, kepercayaan serta rasa aman pelanggan terhadap *website* JD.id. Hal tersebut menjadi sebuah saran yang berguna bagi *website* JD.id untuk memperbaiki layanan yang kurang maksimal [2]. Oleh karena itu perlu dilakukan suatu

analisis untuk mengukur kualitas layanan *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan mengevaluasi *performance* dari *website* tersebut.

Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut. Mengukur kualitas *website* merupakan salah satu langkah penting yang perlu dilakukan guna mengembangkan *website* tersebut agar sesuai dengan tujuan dan harapan para penggunanya.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* adalah Webqual 4.0 yang merupakan metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dalam penelitian webqual memiliki tiga dimensi kualitas yaitu, pertama *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) yaitu kualitas pengalaman interaksi pengakses, kedua *information quality* (kualitas informasi), sebagai kualitas konten/isi dari *website*, dan ketiga *usability quality* (kegunaan) yaitu kualitas yang dihubungkan dengan kesiapan pakai dan desain suatu situs.

Berdasarkan 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). *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan dalam suatu *survey* kepuasan pelanggan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk dan jasa [3], untuk menciptakan nilai kepuasan bagi pengguna dalam usaha pengendalian kualitas jasa ada lima kualitas yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan yaitu, *tangibles* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) [4]. Maka kedua metode tersebut dapat digunakan kesimpulan untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam mengakses *Website JD.id*, sehingga diharapkan dapat menjadi rekomendasi perbaikan *Website JD.id* selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat tugas akhir dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Website JD.id dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan Customer Satisfaction Index (CSI) “**.

## 1.2 Tujuan Proyek

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengukur kualitas layanan dari *website e-commerce* “JD.id” dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

## 1.3 Ruang Lingkup Proyek

Ruang lingkup proyek ini adalah:

1. Peneliti mengukur kualitas layanan *website* JD.id menggunakan metode WebQual 4.0 yang meliputi dimensi *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan), *information quality* (kualitas informasi), *usability quality* (kegunaan).
2. Peneliti mengukur kepuasan pengguna *website* JD.id menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
3. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang ada di STMIK-STIE MIKROSKIL berjumlah 4040 dengan sampel berjumlah 364 mahasiswa/i.

## 1.4 Rencana Pelaksanaan Proyek

Pelaksanaan Proyek ini melibatkan personil proyek dimana masing-masing anggota proyek memiliki peran dan tugas masing-masing dan jadwal pengerjaan proyek ini dimulai dari maret sampai juli.

### 1.4.1 Personil proyek

Tabel berikut ini menjelaskan tugas dari masing-masing personil proyek.

Tabel 1.1 Personil Proyek

NIM	NAMA	TUGAS
162114266	Josua Siburian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mencari referensi pustaka dari berbagai sumber.</li><li>2. Menyusun dan menyebarkan kuesioner.</li><li>3. Mengolah data hasil kuesioner.</li><li>4. Menarik kesimpulan.</li></ol>
162114363	Markus Sembiring	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengobservasi kualitas layanan <i>website</i> JD.id.</li><li>2. Menyusun dan menyebarkan kuesioner.</li><li>3. Menarik kesimpulan.</li><li>4. Menyusun laporan proyek.</li></ol>
152114161	Yosran Andre Sihite	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mencari referensi pustaka dari berbagai sumber.</li><li>2. Menyusun dan menyebarkan kuesioner.</li><li>3. Mengolah data hasil kuesioner.</li><li>4. Menarik kesimpulan.</li></ol>

### 1.4.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Tabel berikut ini menunjukkan rencana jadwal pelaksanaan proyek

Tabel 2.2 Jadwal Pelaksanaan Proyek

Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	2020				2020				2020				2020				2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mencari referensi dari berbagai sumber																				
Mengobservasi kualitas layanan website JD.id																				
Menyusun dan menyebarkan Kuesioner																				
Mengolah data hasil kuesioner																				
Menarik Kesimpulan																				
Menyusun laporan proyek																				

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL