

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Laju pertumbuhan pengguna internet yang semakin meningkat berbanding lurus dengan beragam kemudahan yang ditawarkan oleh internet itu sendiri. Kesadaran masyarakat akan pentingnya pemanfaatan internet mampu menciptakan terobosan-terobosan baru dalam perkembangan teknologi dan komunikasi. Internet merupakan jaringan komputer terbesar di dunia yang dapat membantu banyak orang dalam berinteraksi, berkomunikasi, dan belajar, bahkan melakukan perdagangan dengan orang dari segala penjuru dunia dengan murah, cepat, dan mudah [1]. Peran internet lebih luas dari sekedar media komunikasi. Belanja *online* atau belanja daring merupakan tren berbelanja yang sangat diminati oleh berbagai kalangan masyarakat saat ini. Tren ini merupakan aktivitas utama dalam pemanfaatan *e-commerce*. *e-Commerce* pada dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet [1]. Pertumbuhan pasar *e-commerce* terbukti mampu mengubah perilaku masyarakat dalam berbelanja. Gaya hidup dan kebutuhan masyarakat yang cenderung berubah menjadikan masyarakat tidak bisa hanya bergantung pada satu pasar saja. Eksistensi *e-commerce* diakui mendatangkan kemudahan bagi penjual dalam memasarkan produk dan pembeli dalam menemukan produk yang dibutuhkan.

Ada begitu banyak *website e-commerce* yang dapat dioperasikan di seluruh negara, termasuk Indonesia. Beberapa yang paling dominan diantaranya adalah BukaLapak, Tokopedia, Shopee dan Lazada. BukaLapak dan Tokopedia merupakan *platform online* lokal yang saling bersaing dalam menunjukkan eksistensi di kalangan masyarakat. Namun, sampai saat ini diketahui bahwa jumlah pengunjung Tokopedia lebih tinggi dibandingkan dengan BukaLapak [2]. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penilaian terhadap tingkat kualitas layanan BukaLapak. BukaLapak merupakan salah satu *platform* jual beli *online* yang menganut sistem *Customer to Customer (C2C)*, dimana pengguna dapat berperan sebagai penjual sekaligus pembeli. Dalam bersaing, BukaLapak melakukan *follow up* secara berkala untuk mengetahui tanggapan pengguna, sekaligus mengidentifikasi ketidakpuasan

pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh masukan-masukan dari beragam karakter pengguna, yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas *website*. Kualitas *website* perlu ditingkatkan agar loyalitas pengguna dapat diperoleh.

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas *website*, yaitu E-S-Qual (*Electronic Service Quality*), E-RecS-Qual (*Electronic Recovery Service Quality*), dan WebQual 4.0. E-S-Qual digunakan untuk menilai kemampuan suatu situs *e-commerce* dalam memberikan layanan dalam kegiatan transaksi yang efektif dan efisien. Selain itu, metode ini juga dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna yang nantinya akan berdampak pada loyalitas pengguna. E-RecS-Qual digunakan untuk menilai tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh suatu situs *e-commerce* untuk memulihkan layanan yang mengalami kegagalan. Layanan yang diberikan saat pengguna sudah melakukan transaksi, namun mengalami kegagalan pelayanan [3]. Sedangkan, WebQual 4.0 merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, yang juga merupakan pengembangan dari ServQual. WebQual 4.0 memiliki 3 (tiga) variabel, yaitu kemudahan dalam penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Metode WebQual 4.0 dapat dikombinasikan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA adalah teknik analisis untuk mengidentifikasi hubungan antara tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*). Penilaian pengguna dibedakan menjadi 2 (dua) perspektif, yaitu penilaian terhadap kualitas yang diinginkan (*ideal*) dan kualitas yang dirasakan (*aktual*). Tingkat kualitas bisa ditunjukkan dengan melihat *gap* di antara 2 (dua) perspektif tersebut [4]. Terdapat penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa dari hasil analisis kuadran IPA dapat menunjukkan atribut-atribut yang membutuhkan perbaikan kualitas berdasarkan variabel WebQual 4.0 [5]. Penelitian lain menyatakan bahwa modifikasi WebQual dan IPA dapat mengukur atribut layanan interaksi yang memiliki kontribusi terbesar terhadap variabel kualitas layanan *website* [6]. Adapun penelitian yang menyatakan bahwa metode WebQual dan IPA dapat digunakan untuk mengeksplorasi layanan *website* dari persepsi pengguna akhir serta mengategorikan variabel terhadap kuadran sehingga diperoleh

atribut yang memerlukan perhatian untuk pengembangan kualitas *website* di masa depan [7].

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa WebQual 4.0 dan IPA telah banyak digunakan oleh peneliti sebelumnya dalam mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Website e-Commerce BukaLapak dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa tinggi penilaian pada *usability website e-commerce* BukaLapak oleh mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan?
2. Seberapa tinggi penilaian pada *information quality website e-commerce* BukaLapak oleh mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan?
3. Seberapa tinggi penilaian pada *service interaction quality website e-commerce* BukaLapak oleh mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan?
4. Apakah terjadi *gap* antara kualitas yang dirasakan dengan yang diharapkan oleh mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan dalam menggunakan *website e-commerce* BukaLapak?

## 1.3 Ruang Lingkup

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website e-commerce* BukaLapak berdasarkan persepsi pengguna akhir. Penilaian dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) atribut WebQual 4.0, meliputi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Ketiga atribut tersusun atas 22 (dua puluh dua) pernyataan secara keseluruhan, dimana pernyataan-pernyataan tersebut nantinya akan dijadikan instrumen dalam penyusunan kuesioner. *Importance Performance Analysis* (IPA) menjelaskan hubungan antara kualitas yang dirasakan (aktual) dengan kualitas yang diharapkan (ideal) oleh pengguna.

Jumlah pengguna *e-commerce* yang tidak terhingga membuat peneliti menjadikan mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan dengan program S-1 sebagai subjek pada penelitian ini. Peneliti menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis kuesioner diolah menggunakan SPSS versi 21 dan Microsoft Excel.

#### 1.4 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur seberapa tinggi penilaian terhadap *usability website e-commerce* BukaLapak oleh mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan
2. Untuk mengukur seberapa tinggi penilaian terhadap *information quality website e-commerce* BukaLapak oleh mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan
3. Untuk mengukur seberapa tinggi penilaian terhadap *service interaction quality website e-commerce* BukaLapak oleh mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan
4. Untuk menganalisis *gap* pada *website e-commerce* BukaLapak antara kualitas yang dirasakan dengan yang diharapkan oleh mahasiswa STMIK-STIE Mikroskil Medan

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu pengetahuan terkait pengukuran kualitas *website* menggunakan metode WebQual 4.0 dan IPA. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pendukung untuk menguji teori-teori yang sudah ada terkait penilaian kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak BukaLapak dalam mengidentifikasi atribut-atribut terkait persepsi pengguna akhir terhadap layanan, baik dalam memperbaiki, mempertahankan, maupun memprediksi atribut *website* yang mungkin berpotensi di masa depan. Selain itu, penelitian ini juga

diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian serupa dengan ruang lingkup yang lebih luas.

