

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Dunia Usaha saat ini menjadikan informasi sebagai peran penting dalam berlangsungnya kegiatan operasional atau jual beli suatu usaha demi tercapainya tujuan yang diinginkan oleh pengusaha tersebut. Bagi keberlangsungan usaha, pengetahuan akan informasi suatu produk adalah hal yang sangat penting dalam pengambilan keputusan untuk pembelian produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan, secara lengkap, relevan dan akurat serta tidak memandang apakah perusahaan tersebut kecil atau besar. Dan tidak dapat dipungkiri lagi pada saat ini teknologi informasi telah banyak mengubah proses bisnis pada suatu organisasi atau perusahaan. Aktivitas-aktivitas bisnis yang dahulu dilakukan secara manual kini dapat dilakukan secara otomatis. Data – data yang dahulu dibuat dan disimpan dalam hardcopy kini dapat dikelola secara digital. Namun salah satu perubahan yang paling penting terjadi pada beberapa aspek dan kegiatan yang biasa dilakukan secara offline dan terbatas oleh ruang dan waktu, kini dapat dilakukan dengan menggunakan sistem Online melalui media internet.

Sarana internet adalah salah satu media informasi yang efektif dan efisien dalam penyampaian informasi yang dapat pula diakses oleh setiap orang, dimana saja dan kapan saja. Media Internet sangat berpengaruh dalam dunia bisnis dan perdagangan. Selain itu teknologi internet sudah tidak asing lagi bagi beberapa pengusaha dan pelaku bisnis. Saat ini para pengusaha sudah banyak memanfaatkan media internet sebagai sarana penginformasian produk yang dijual serta perbaikan pelayanan pelanggan, hal tersebut dilakukan semata – mata untuk meningkatkan omset penjualan mereka, mengingat dunia maya tidak mengenal batasan ruang dan waktu.

Website Dealmedan.com merupakan platform belanja online terkemuka dikota Medan, website tersebut menawarkan apa yang diinginkan pengunjung dengan harga terbaik. Website Dealmedan.com banyak menjalin kerjasama dengan beberapa restoran, hotel, café, dan bahkan dengan dealer barang barang branded. Penawaran penawaran yang menarik pun di tawarkan oleh Website Dealmedan Sehingga Website Dealmedan.com tersebut di minati oleh kaum kaum remaja hingga dewasa. Namun

tentu ada beberapa permasalahan yang dihadapi pengguna ketika menggunakan website Dealmedan.com seperti transaksi yang belum diproses oleh pihak Dealmedan. Pemilihan website DealMedan.com sebagai studi penelitian adalah untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, apakah website tersebut sudah dapat memberikan kepuasan bagi pengguna.

Model kesuksesan yang dapat digunakan untuk menilai sebuah kesuksesan sistem informasi adalah dengan Model DeLone and McLean 2003. Adapun faktor-faktor untuk mengukur kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean ini adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi secara optimal, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Berdasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Winda Septiani, Wahyu Agus Winarno, Alif Arif pada tahun 2014 dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Inforamsi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System(RTS) terhadap Kepuasan Pengguna” dengan hasil kualitas sistem (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), kualitas informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) [1]. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh wheny Khristanto dengan judul “Pengaruh kualitas informasi, Kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas Pelanggan dalam melakukan online shopping” dengan hasil tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan online shopping di FJB Kaskus [2].

Melihat adanya perbedaan hasil yang dilakukan pada beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Website DealMedan”**

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan pengguna website DealMedan.

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website DealMedan?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website DealMedan?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website DealMedan?
4. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website Dealmedan?

1.3. Ruang Lingkup

1. Peneliti mengukur kepuasan pengguna Website DealMedan dengan pendekatan model DeLone dan McLean yaitu kualitas sistem (*system quality*) (X_1), kualitas informasi (*information quality*) (X_2), kualitas layanan (*service quality*) (X_3) sebagai variabel bebas dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) sebagai variabel terikat.
2. Penelitian ini ditujukan pada pengguna website Dealmedan yaitu: Konsumen, pihak merchant, pihak Dealmedan, admin dan sebagainya.
3. Penelitian dilakukan terhadap pengguna website Dealmedan.com melalui pengisian angket/kuesioner dan data yang diperoleh selanjutnya akan di analisis dengan menggunakan Spss versi 19.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

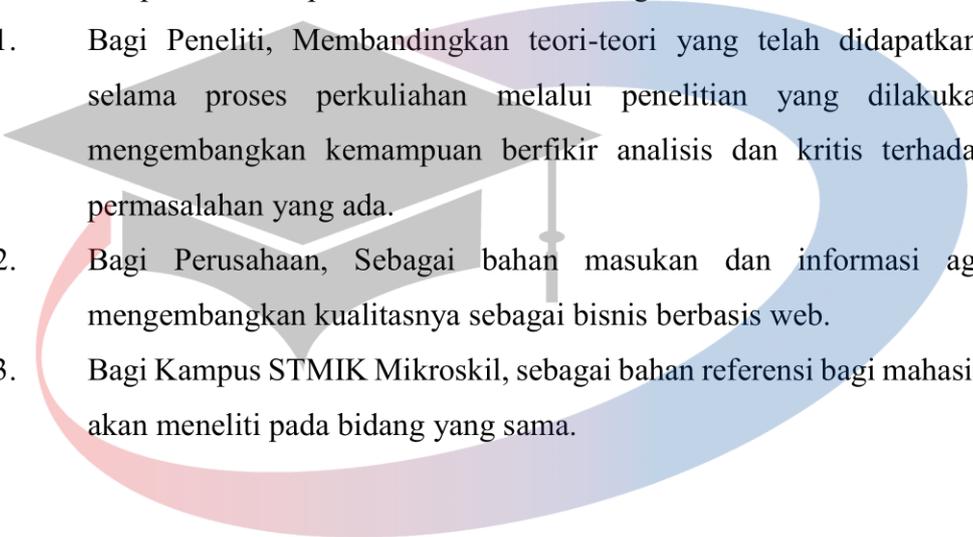
1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna website DealMedan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website DealMedan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna website DealMedan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna website Dealmedan.

1.4.2. Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, Membandingkan teori-teori yang telah didapatkan penulis selama proses perkuliahan melalui penelitian yang dilakukan, serta mengembangkan kemampuan berfikir analisis dan kritis terhadap pokok permasalahan yang ada.
2. Bagi Perusahaan, Sebagai bahan masukan dan informasi agar lebih mengembangkan kualitasnya sebagai bisnis berbasis web.
3. Bagi Kampus STMIK Mikroskil, sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti pada bidang yang sama.



UNIVERSITAS MIKROSKIL