

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

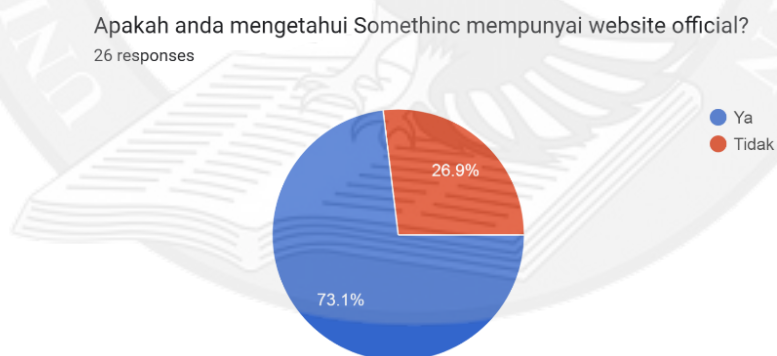
Pada zaman sekarang, internet merupakan kebutuhan penting untuk para pengusaha atau pelaku bisnis agar bisa tetap bertahan dan memenangkan persaingan bisnis. Hal tersebut dikarenakan meningkatnya jumlah pengguna internet di dunia yang dimana internet dapat memberi kemudahan untuk menjangkau pasar dan mengembangkan bisnis. Salah satu layanan berbasis internet yang paling populer yaitu *website*.

Menurut (Gefen et al., 2003) saat pengguna merasa semakin mudah dan aman, maka tingkat kepercayaan juga akan semakin tinggi. Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan yang dirasakan pengguna saat menggunakan *website* yang dimana dapat membuat pengguna untuk kembali mengunjungi *website* dikarenakan pengguna mendapat rasa kemudahan saat mengaksesnya. *Website* yang dapat dikategorikan bagus dan efisien adalah *website* yang dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan pengguna hanya dengan melakukan klik seminimum mungkin.

Something merupakan suatu brand kecantikan lokal yang mempromosikan produk-produknya melalui media sosial, platform *e-commerce* seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, dsb serta melalui *website* resmi mereka. Bukan hanya

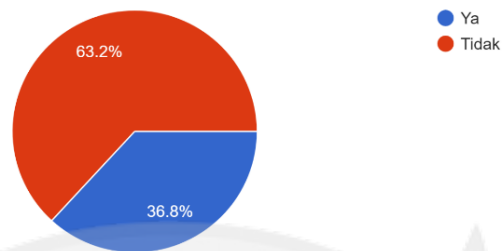
sebagai media promosi, *website* Somethinc juga bekerja sebagai tempat transaksi penjualan produk. Sama seperti pada toko Somethinc yang ada di berbagai *platform e-commerce*, pada *website* Somethinc juga ada menampilkan berbagai macam produk, promosi, hingga dilengkapi fitur yang dapat membantu memberikan solusi untuk masalah kulit pelanggan.

Dapat dilihat pada gambar 1.1 dan 1.2, menurut hasil kuesioner yang disebarakan kepada 26 orang pengguna produk Somethinc, didapatkan bahwa terdapat 19 orang yang mengetahui *website official* Somethinc. Dari 19 orang tersebut hanya terdapat tujuh orang saja yang pernah bertransaksi melalui *website official* Somethinc. Dari kuesioner tersebut didapatkan dua alasan utama pengguna tidak bertransaksi melalui *website* yaitu responden tidak tahu cara bertransaksi menggunakan *website* dan tampilan *website* yang membingungkan.



Gambar 1.1 Presentase Pengguna Somethinc yang Mengetahui *Website* Somethinc

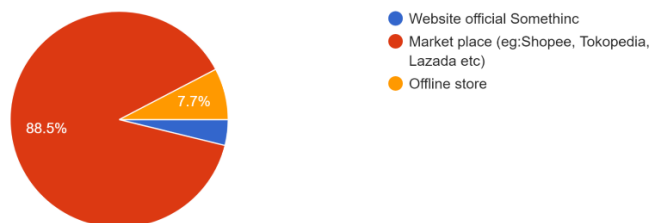
Jika "Ya", apakah anda pernah berbelanja melalui website Somethinc?
19 responses



Gambar 1.2 Presentase Pengguna Somethinc pernah berbelanja menggunakan *Website Somethinc*

Adapaun alasan-alasan lain seperti informasi yang tidak lengkap karena tidak ada *review* ataupun ulasan dari pengguna lain, promosi yang kurang menarik dan tingkat kepercayaan untuk melakukan transaksi melalui *website* masih kurang menjadi penyebab para responden tidak melakukan transaksi melalui *website*. Berdasarkan hasil responden pada gambar 1.3, sebagian besar responden biasanya melakukan transaksi melalui *marketplace* seperti Tokopedia, Shopee, dsb. Diketahui bahwa untuk pengikut dari *marketplace* Shopee sendiri sudah mencapai 2 juta pengikut. Sedangkan menurut yang diakses pada 25 Juni 2022 pada *similarweb.com*, total pengunjung *website* Somethinc ada sekitar 61 ribu selama 3 bulan terakhir.

Dimana biasanya anda membeli produk Somethinc?
26 responses

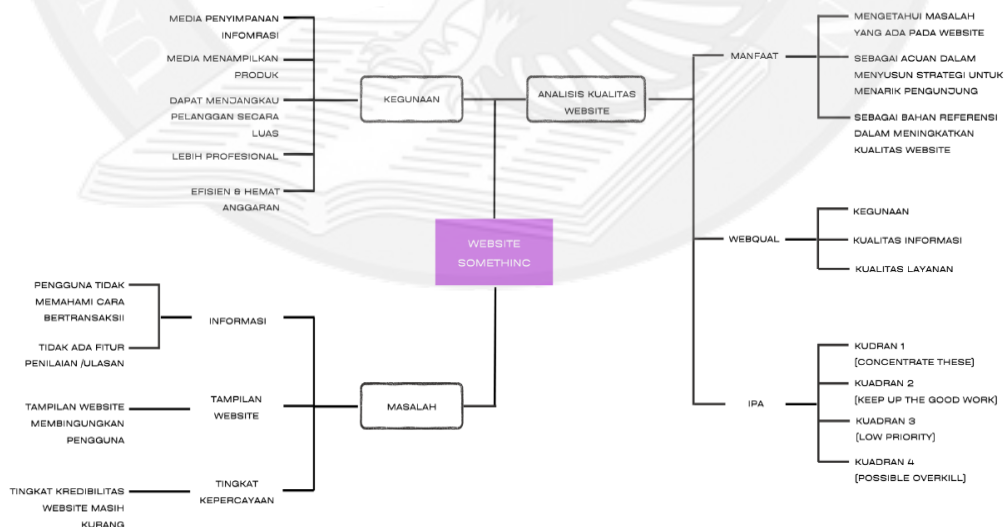


Gambar 1.1 Presentase Nama *Platform Customer* Membeli Produk Somethinc

Menurut penelitian yang dilakukan (Kurniawan dkk., 2018), menyatakan bahwa kualitas dari suatu *website* itu sangat penting. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukannya, kualitas dari suatu *website* dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna. Untuk memastikan kualitas *website* perusahaan sudah baik maka perlu dilakukannya analisis kualitas *website*. Dalam menjaga dan meningkatkan kualitas *website* agar dapat tetap berkerja dengan efisien, maka perlu melakukan pengukuran analisis kualitas *website*. Maka dari itu dilakukannya analisis kualitas *website* Somethinc dengan metode Webqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dibuat sebuah diagram *mindmap* seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.4 *Mindmap* Rumusan Masalah

Keberadaan *website* sangat berperan dalam perkembangan bisnis, membantu proses transaksi serta menguatkan *branding* Somethinc. Akan tetapi pada kenyataannya ditemukan beberapa masalah pada kualitas *website* Somethinc yang tidak sesuai dengan harapan pengguna.

Berdasarkan permasalahan pada diagram *mindmap* diatas, dapat dirumuskan beberapa pertanyaan untuk penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kualitas *website* Somethinc?
2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi harapan dan aktual pada *website* Somethinc?
3. Indikator mana saja yang perlu ditingkatkan dan mana yang ingin dipertahankan kualitasnya?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menganalisis kualitas pada *website* Somethinc.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Webqual dan *Importance Performance Analysis*.
3. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga variabel dari Webqual yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*).

4. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dimana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.
5. Penelitian ini dilakukan kepada responden dengan membagi menjadi persepsi aktual dan harapan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Melakukan analisis kualitas *website* Somethinc berdasarkan persepsi dan harapan pengguna.
2. Mengetahui kesenjangan antara harapan pengguna dengan persepsi aktual terhadap kualitas *website* Somethinc.
3. Mengetahui indikator-indikator yang perlu diperbaiki dan dipertahankan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan sebagai berikut:

- a) Manfaat praktis

Manfaat praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi perusahaan terkait, diharapkan dapat menjadi gambaran atau acuan, masukan dan evaluasi bagi Somethinc dalam meningkatkan kualitas *website* Somethinc.
- 2) Bagi pengelola *website*, diharapkan dapat menjadi masukan untuk membantu dalam mengembangkan atau meningkatkan kualitas *website*.
- 3) Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan sehingga dapat mengimplementasikan pengetahuan tersebut pada kasus yang serupa.

b) Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar penelitian selanjutnya dengan topik yang sama. Penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana sistem informasi strata satu.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini memuat uraian teoritis yang berkaitan dengan pembahasan analisis kualitas *website*.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi uraian yang berkaitan dengan metode proses pelaksanaan penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, pemrosesan data, dan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi uraian yang berkaitan dengan hasil analisis kualitas *website* dan pembahasannya.

