

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, perkembangan teknologi informasi sudah semakin pesat dan mencakup berbagai aspek kehidupan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi juga memacu peningkatan kebutuhan akan informasi baik bagi perorangan, kelompok, atau perusahaan. Untuk tercapainya penyebaran informasi yang berkualitas maka dibutuhkan suatu proses pengolahan data untuk kemudian dapat disajikan dan dinikmati atau digunakan oleh yang membutuhkan. Salah satu penerapannya adalah melalui *website*. *Website* atau situs web di masa kini masih tetap banyak digunakan oleh perorangan maupun perusahaan untuk menyuguhkan informasi yang menyeluruh.

Selain teknologi informasi, berkembangnya teknologi juga berdampak pada sektor perdagangan, seperti contohnya perdagangan *online* atau *e-commerce*. Terlebih setelah penggunaan ponsel pintar semakin umum di kalangan masyarakat. Indonesia sendiri tidak terlepas dari dampak peristiwa ini. Terbukti dengan banyaknya online shop. Semakin menjamurnya online shop juga berkaitan erat dengan peran serta perusahaan ekspedisi dalam distribusi barang. Banyak perusahaan ekspedisi yang kini beroperasi di antaranya JNE, TIKI, J&T, dan lain-lain. Dalam operasinya, perusahaan-perusahaan ekspedisi memberlakukan pemberian nomor resi untuk kemudian diberikan kepada pengguna sebagai alat untuk melacak keberadaan barang pesanan.

Website dapat berperan sebagai media penyedia informasi yang akurat dan aktual sehingga memudahkan pelanggan dalam pengambilan keputusan. Evaluasi kualitas *website* seringkali dilakukan untuk mengetahui kualitas *website* juga sebagai acuan untuk perbaikan *website* kedepannya. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan di antaranya *eTailQ*, *Sitequal*, *WebQual*, dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 sebagai metode. Telah banyak

penggunaan WebQual 4.0 untuk pengukuran *website* pada penelitian-penelitian sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Fathur Rohman, dkk (2017) yang meneliti tentang *website* Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) menggunakan metode WebQual 4.0 . Pengukuran juga dilakukan oleh Deva Nur Fauziah, dkk (2018) yang mengukur kualitas layanan *e-commerce* bukalapak.com. Selain itu, Hendri Juhanda, dkk (2014) juga melakukan pengukuran serupa terhadap Website JNE yang juga menggunakan metode WebQual 4.0. Namun demikian, metode WebQual 4.0 belum pernah digunakan untuk mengukur *website* Cek Resi yang beralamatkan di www.cekresi.com , oleh karena itu penulis merasa perlunya dilakukan pengukuran pada *website* Cek Resi untuk mengetahui kualitas *website*.

Cek Resi adalah sebuah situs untuk mengecek resi *all-in-one* yang mendukung pelacakan status barang dari berbagai ekspedisi di Indonesia. Praktis, pengguna jadi tidak perlu repot-repot untuk membuka masing-masing situs ekspedisi hanya untuk mengecek status barang saat mendapat nomor resi dari ekspedisi yang berbeda. Selain itu situs ini menggunakan *auto-detect* dan tidak perlu menggunakan *captcha* saat penggunaan. Namun dalam penggunaannya kerap kali ditemui kendala seperti banyaknya iklan yang muncul, waktu *loading* yang lama, bahkan hasil pengecekan yang tidak keluar.

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka dirasa perlu dilakukan analisis terhadap kualitas *website* Cek Resi untuk dapat mengetahui kelayakan *website*.

Analisis *website* Cek Resi mengambil sudut pandang *user* agar nantinya dapat digunakan oleh *user* secara optimal. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode WebQual karena metode ini telah banyak digunakan pada penelitian-penelitian terdahulu. WebQual disusun berdasarkan 3 area penelitian yaitu : *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. WebQual melakukan teknik pengukuran berdasarkan persepsi pengguna akhir (*end-user*). Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis tertarik mengangkat judul **Analisis Deskriptif Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus : Website Cek Resi)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana gambaran kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan?
2. Bagaimana kegunaan (*usability*) *website* Cek Resi?
3. Bagaimana kualitas informasi (*information quality*) *website* Cek Resi?
4. Bagaimana kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) *website* Cek Resi?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup masalah ditentukan agar penulisan terarah serta tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Ruang lingkup masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0.
2. Karakteristik populasi yang diambil yaitu *online shoppers* yang pernah membuka laman *website* Cek Resi.
3. Penelitian ini hanya menjabarkan secara deskriptif kualitas *website* Cek Resi berdasarkan dimensi-dimensi WebQual dalam kuesioner yang dijawab responden.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Mengetahui gambaran kualitas *website* Cek Resi berdasarkan metode WebQual 4.0
2. Mengetahui kualitas kegunaan (*usability*)
3. Mengetahui kualitas informasi (*information quality*) *website* Cek Resi

4. Mengetahui kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) website Cek Resi

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka diharapkan adanya manfaat yang didapat dari penelitian ini. Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung mengenai pengukuran *website* melalui metode WebQual 4.0.
2. Dapat mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap *website* Cek Resi dan dapat dijadikan rujukan untuk peningkatan kualitas *website*.
3. Dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengukuran kualitas *website* dan metode WebQual 4.0.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tinjauan pustaka dari penelitian terdahulu dan teori yang relevan dengan objek penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi gambaran umum objek penelitian, penjelasan tentang rencana dan tahap kegiatan penelitian mulai dari awal hingga akhir.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Membahas hasil pengukuran *website* Cek Resi dengan menggunakan metode WebQual 4.0

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran dari laporan penelitian.