

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman informasi yang dan serba cepat saat ini mengharuskan pencarian dan penemuan informasi dengan cepat. Kemajuan teknologi informasi juga telah meningkatkan kualitas data yang dihasilkan [1]. Dalam era ini, informasi memiliki peranan yang sangat penting, dan kualitas informasi yang diperoleh akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna [2]. Menurut statistik dari internetworldstats, populasi pengguna internet di Indonesia mencapai 212,35 juta individu pada bulan Juni 2021. Dengan jumlah tersebut, Indonesia menempati peringkat ketiga di Asia sebagai negara dengan jumlah pengguna internet terbesar [3]. Selain memudahkan akses informasi, internet juga banyak digunakan sebagai sarana komunikasi dan operasional bisnis yaitu *e-commerce*.

Dalam rilis pers dengan kode HM.4.6/444/SET.M.EKON.3/08/2022, Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, Airlangga Hartarto, menyatakan bahwa usaha kecil, menengah, dan mikro merupakan tulang punggung ekonomi yang tangguh dan cepat pulih selama masa pandemi. Selain itu, usaha kecil, menengah, dan mikro menyumbang 60,51 persen dari Produk Domestik Bruto (PDB) dan dapat menyerap hingga 96,9 persen dari total tenaga kerja Indonesia. Oleh karena itu, pengembangan usaha kecil, menengah dan mikro merupakan syarat mutlak untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia [4].

Berdasarkan hasil wawancara dengan owner Opportunitea pada Lampiran 4, yaitu Ahmad Ramadhani mengatakan bahwa demi menjaga eksistensi Opportunitea, Opportunitea membangun *website* untuk mempermudah pemesanan menu bagi pelanggan karena di Kuala Kapuas belum tersedia layanan ojek *online*, terlebih Opportunitea menjadi UMKM pertama di Kuala Kapuas yang menggunakan *website* sebagai sarana pemesanan produk yang dijual. Namun, Opportunitea belum pernah melakukan evaluasi terhadap kualitas *website* sehingga tidak diketahui tingkat kualitas *website* terhadap kepuasan pengunjung. Ditambah

lagi, jumlah pengguna *website* Opportunitea juga terbilang sedikit, yang dapat mengindikasikan adanya potensi perbaikan dalam hal pemanfaatan *website* dan pengalaman pengguna.

Kepuasan pelanggan adalah penilaian berkesinambungan di mana pilihan yang diambil mencapai atau melebihi ekspektasi pelanggan, sementara ketidakpuasan pelanggan terjadi ketika hasil yang diterima tidak memenuhi harapan. Sebagai hasilnya, jika tingkat kepuasan pelanggan tinggi, hal ini akan membawa dampak positif bagi pelaku usaha. Pelanggan akan cenderung menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, mengurangi biaya yang terkait dengan kegagalan pemasaran, serta meningkatkan reputasi bisnis [5].

Berdasarkan hasil wawancara, Opportunitea belum pernah melakukan evaluasi terhadap kualitas *website* dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Sehingga, evaluasi kualitas perlu dilakukan untuk melihat apakah pilihan yang diambil oleh Opportunitea saat ini melebihi atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Hal ini kemudian dapat dijadikan bahan evaluasi dalam perbaikan dan perencanaan strategi bisnis Opportunitea kedepannya.

Pada penelitian [6], metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas layanan *website*. Webqual 4.0 digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas *website* karena metode Webqual 4.0 berfokus pada persepsi pengguna. Metode *Importance Performance Analysis* terbukti baik dalam membantu mengidentifikasi variabel yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis IPA menunjukkan bahwa indikator yang prioritas perbaikan pada *website* adalah tampilan yang menarik, menyediakan informasi yang detail, serta aman saat bertransaksi. Tidak hanya baik dalam membantu mengidentifikasi variabel yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan, metode *Importance Performance Analysis* juga merupakan metode yang flexible dalam berbagai disiplin ilmu [6]. Sehingga peneliti menggunakan kedua metode tersebut pada penelitian ini. Pada penelitian [6] mengukur kualitas website Rumah Batik Andalan, sedangkan penelitian ini mengukur kualitas website Opportunitea. Rumah Batik Andalan adalah toko yang menjual batik khas Melayu Batik Bono,

sedangkan Opportunitea adalah toko yang menjual minuman kekinian seperti *boba*, *milktea*, *chesse tea*, dan lain sebagainya.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas sebuah situs web, penting untuk melakukan pengukuran. Metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas situs web adalah Webqual 4.0 dan PIECES [7]. Jika kedua metode dibandingkan, metode Webqual 4.0 memiliki pendekatan langsung untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna serta dirancang secara khusus untuk mengevaluasi kualitas situs web, sedangkan metode PIECES memiliki fokus yang lebih luas, yang berakibat proses analisis menjadi lebih kompleks dan membutuhkan lebih banyak sumber daya [8]. Hal tersebut yang memicu penulis menggunakan metode Webqual 4.0 dibandingkan metode PIECES. Namun, survei kepuasan pelanggan harus dipetakan dalam platform untuk menentukan variabel mana yang perlu diubah atau dipetakan berdasarkan pada prioritas, dengan prioritas tertinggi yang diutamakan atau prioritas rendah diabaikan. Oleh karena itu, diperlukan cara lain untuk menjelaskan skor ekspektasi situs web dan skor kinerja berdasarkan persepsi pengguna [5].

Metode yang dapat dipasangkan dengan Webqual 4.0, yaitu *Partial Least Square* (PLS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode PLS adalah sebuah teknik analisis yang memungkinkan evaluasi secara simultan terhadap pengukuran dan model struktural yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan dependen [9]. *Importance Performance Analysis* adalah sebuah cara untuk evaluasi atau perbandingan antara kinerja yang dirasakan oleh pelanggan dengan tingkat kecocokan yang diharapkan. Pendekatan *Importance Performance Analysis* memiliki beberapa keunggulan jika dibandingkan dengan metode lain, salah satunya adalah prosedur metode ini yang relatif sederhana sehingga mudah diterapkan, metode IPA memberikan kesempatan bagi pengambil keputusan untuk mengutamakan kegiatan yang dapat dengan mudah dijalankan, terutama ketika terdapat keterbatasan sumber daya. Selain fleksibel, metode Analisis *Importance-Performance* juga dapat diterapkan dalam beragam disiplin ilmu [10]. Hal ini menjadikan IPA menjadi alat analisis dalam

pengambilan keputusan dan perencanaan tindakan untuk meningkatkan kualitas layanan website Opportunitea.

Berdasarkan penguraian di atas sehingga perlu dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Layanan *Website* Opportunitea menggunakan Webqual 4.0 dan IPA”. Dengan studi kasus pada Opportunitea Kuala Kapuas.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan informasi latar belakang di atas, masalah penelitian yang timbul dalam kajian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam layanan *website* Opportunitea.
2. Kurangnya data terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan *website e-commerce* Opportunitea sebagai bahan evaluasi perbaikan layanan *website* Opportunitea.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pernyataan rumusan masalah, maka peneliti akan membahas beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *website* dengan metode IPA?
2. Bagaimana rekomendasi evaluasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Developer web Opportunitea untuk meningkatkan kualitas layanan *website*?

1.4 Batasan Masalah

Dari uraian rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah disajikan sebelumnya, guna menjaga fokus dan relevansi penelitian, peneliti membatasi lingkup masalah pada analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh *website* Opportunitea. Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* merupakan metode dalam penelitian untuk melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna. Melalui metode Webqual 4.0, kualitas situs web dievaluasi berdasarkan dimensi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Metode IPA, kinerja situs web dibandingkan dengan nilai kepentingan yang diharapkan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, dan batasan yang telah ditetapkan, tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan website dengan metode IPA.
2. Merekomendasi evaluasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Developer Web Opportunitea untuk meningkatkan kualitas layanan *website*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini di antaranya sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, diharapkan dapat mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendorong dan penghambat kepuasan pelanggan. Juga diharapkan dapat menjadi masukan atau rekomendasi bagi pengembang pada Opportunitea agar dapat meningkatkan kualitas layanan *website* guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Bagi akademisi dan peneliti, diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan kontribusi ilmiah untuk menjadi tolok ukur bagi penelitian selanjutnya.