



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan**

Noore Sport Hijab didirikan sejak 2016, berpusat di Bandung Indonesia. Noore Sport Hijab interpretasi dari koleksi kapsul terbaru yang didedikasikan untuk mereka yang menjadi olahraga mode perkotaan sederhana yang menyediakan banyak ruang kebebasan dan juga ekspresi, dan berani menjadi berbeda. Noore mulai dari penjualan *online* dan pada akhir 2017 Noore memutuskan untuk berkolaborasi dengan Elcorps untuk memperluas pasar melalui pasar *offline*. Noore mendukung atlet Indonesia dalam berbagai jenis olahraga seperti Jilbab Olahraga Resmi untuk Taekwondo, Pencak Silat, Skateboard, Bola Tangan dan Panjat Tebing Olahraga ([www.nooresporthijab.com](http://www.nooresporthijab.com)).

#### **1.1.2 Visi dan Misi Noore**

Adapun Visi dan Misi Noore, yaitu:

- a) Visi  
mengenakan jilbab tidak membatasi muslimah melakukan kegiatan olahraga.
- b) Misi  
kami membuat pakaian olahraga untuk muslimah yang *stylish*, nyaman dan fungsional.

### 1.1.3 Logo Perusahaan



**GAMBAR 1. 1**

**Logo Noore Sporthijab**

*Sumber : www.nooresporthijab.com, 2019*

### 1.1.4 Produk

NooreSport Hijab adalah industri pakaian yang menyediakan pakaian olahraga dengan menggunakan yang menutupi aurat sehingga pada saat berolahraga tetap tertutup dan dapat bergerak bebas Noore tetap terus berupaya untuk berinovasi dalam mengembangkan produknya sesuai dengan perkembangan zaman dan tren dibidang *fashion*, tidak hanya menyediakan pakaian olahraga wanita saja Noore juga menyediakan pakaian olahraga untuk pria antara lain yaitu:

**TABEL 1. 1**  
**Tabel Produk Noore Sport Hijab**

No	Nama Produk	Jenis	Harga	Gambar
1.	Rimmel	Tops	Rp.299,000.00	

*(bersambung)*

(sambungan)

No	Nama Produk	Jenis	Harga	Gambar
2.	Hastiva	Tops	Rp.349,000.00	
3.	Marza	Tops	Rp.299,000.00	
4.	Speciall Tee	Tops	Rp.349,000.00	
5.	Faelyn	Swimwear	Rp.749,000.00	
6.	Huima	Swimwear	Rp.749,000.00	
7.	Nazian	Swimwear	Rp.749,000.00	

(bersambung)

(sambungan)

No	Nama Produk	Jenis	Harga	Gambar
8.	Malura	Vest	Rp.499,000.00	
9.	Lazra	Vest	Rp.499,000.00	
10.	Naziva	Jacket	Rp.499,000.00	
11.	Rainer	Jacket	Rp.499,000.00	
12.	Seoulina Champion	Hijab	Rp.120,000.00	
13.	Seoulina	Hijab	Rp.105,000.00	
14.	Sarai	Hijab	Rp.150,000.00	

(bersambung)

(sambungan)

No	Nama Produk	Jenis	Harga	Gambar
15.	Veda	Hijab	Rp.125,000.00	
16.	New Veda	Hijab	Rp.149,000.00	
17.	Manset	Accecoris	Rp.120,000.00	
18.	Waterbottle	Accecoris	Rp.129,000.00	
19.	Earvin	Sport bag	Rp.195,000.00	
20.	Hevi	Sport Bag	Rp.289,000.00	
21.	Hevi Fansta	Sport Bag	Rp.485,000.00	

(bersambung)

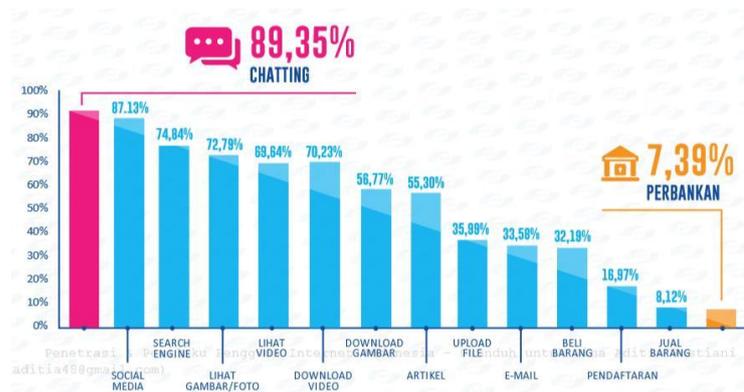
(sambungan)

No	Nama Produk	Jenis	Harga	Gambar
22.	Margot	Sport Bag	Rp.195,000.00	
23.	Varza	Sport Bag	Rp.329,000.00	

Sumber: www.nooresporthijab.com, 2019.

## 1.2 Latar Belakang

Semakin berkembangnya teknologi, internet dapat diakses kapan dan dimanapun. Selain itu, internet dapat diakses oleh siapa saja baik orang dewasa, orang tua, hingga anak-anak. Manfaat internet sangat beragam, oleh sebab itu internet menjadi kebutuhan yang sangat penting mengingat begitu banyaknya manfaat dari internet. Berikut merupakan layanan apa saja yang diakses oleh pengguna internet di Indonesia. (Sumber: Rostiani, 2019)



**GAMBAR 1. 2**  
**Layanan Yang Diakses Pengguna Internet Indonesia**  
Sumber: www.apjii.com, 2017

Dari gambar diatas, dapat diketahui layanan apa saja yang sering diakses oleh pengguna internet di Indonesia. Aktivitas beli barang memiliki persentase 32,19% menunjukkan bahwa kegiatan beli barang masih mempunyai persentase yang tidak terlalu tinggi. Namun, tidak menutup kemungkinan kegiatan jual beli *online* akan terus meningkat. (Sumber: Rostiani, 2019)

Perkembangan internet yang pesat telah membawa dampak pada kehidupan sehari-hari manusia gaya hidup manusia, cara bersosialisasi dan juga pada kegiatan bisnis. Perusahaan-perusahaan baik skala kecil maupun besar belombalomba memanfaatkan media internet untuk kegiatan bisnisnya. Hal tersebut terjadi karena perusahaan melihat dengan adanya potensi bisnis yang menjanjikan jika dilihat dari pertumbuhan internet tersebut. Salah satu aplikasi pada internet adalah aplikasi yang bernama *world wide web* atau lebih sering disebut *website*. Dengan *website* kita dapat mengakses banyak informasi yang tidak hanya berupa teks, tetapi dapat berupa gambar, suara, dan video. Informasi tersebut dapat dilihat dalam suatu halaman. (Sumber: Alwy, 2017)

Manfaat jika perusahaan mempunyai *website*, yaitu perusahaan dapat mempromosikan produk bisnisnya dapat berjalan selama 24 jam dan 7 hari ketika perusahaan mempunyai *website*, dengan adanya *website* informasi mengenai produk perusahaan tersedia secara online dan dapat menjawab pertanyaan dari konsumen. Saat ini konsumen mempunyai kecenderungan untuk mencari informasi produk yang ingin dibelinya melalui *website*. Sehingga tidak heran semakin banyak perusahaan baik skala besar maupun skala kecil yang membuat *website* untuk menunjang kesuksesan bisnisnya karena *website* memiliki manfaat seperti yang telah disebutkan. (Sumber: Alwy, 2017)

Bandung adalah sebagai kota *fashion* di Indonesia sejak dahulu kota Bandung dikenal sebagai pusat perdagangan tekstil, mode, dan seni Bandung adalah destinasi belanja di lihat dari semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bandung baik lokal maupun mancanegara untuk berbelanja di kota Bandung. Perkembangan industri di Kota kembang ini sungguh pesat, menimbulkan persaingan yang semakin ketatnya persaingan didalam industri *fashion*. Sebagai

Negara penduduk muslim terbesar di dunia saat ini banyak sekali bisnis pakaian muslim karena bisnis ini sangat menjajikan. berpakaian lebih sopan dan tertutup pakaian muslim sangat membantu dan melindungi dari pakaian yang tidak senonoh dari budaya orang barat. (Sumber: [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com), 2019)

Menurut Direktur Jendral Industri kecil menengah (IKM) saat ini pihaknya sedang fokus dalam mewujudkan Indonesia menjadi kiblat muslim pada tahun 2020 dengan berbagai program strategis yang siap dijalankan ditahun 2019, melihat perkembangan busana muslim di Jawa Barat yang semakin naik di tiap tahunnya.



**GAMBAR 1.3**  
**Angka Pertumbuhan Busana Muslim Wanita di Jawa Barat**  
*Sumber: [ekbis.sindonews.com](http://ekbis.sindonews.com) (2015)*

Pertumbuhan busana muslim di Jawa Barat semakin meningkat setiap tahunnya, pada tahun 2015 berada pada angka 9,80%, 2016 15,47%, 2017 20,48% dan pada tahun 2018 54,25%. Fashion muslim sekarang sudah banyak ragam dan macam yang disesuaikan dengan masing-masing kebutuhan.

Contohnya, seperti pakaian untuk pergi ke pesta, berkumpul dengan teman, bahkan pakaian olahraga. Seiring dengan perkembangan zaman dan dilihat dari angka pertumbuhan busana muslim wanita di Jawa Barat ini semakin meningkat wanita yang beralih memakai pakaian yang lebih sopan, rapih, dan sesuai dengan syariat muslim. Maka dari itu, tidak sedikit para pedagang dan desainer yang menjual serta merancang pakaian muslim yang banyak diminati dan dibutuhkan oleh wanita. Meskipun saat ini banyak yang beralih menggunakan pakaian

muslim tetapi tidak menjadi penghalang untuk wanita yang menjadi atlet atau hobi berolahraga, seperti olahraga lari, *speed climbing*, taekwondo, *skateboard*, bersepeda, senam, dan lain-lain. Hal tersebut karena sudah ada pakaian untuk olahraga yang rapi dan tertutup. Banyak inovasi yang dilakukan oleh desainer untuk merancang pakaian muslim yang sopan dan tetap mengikuti *trend*. Jadi, pakaian tersebut tetap modis dan tidak membosankan penjualan produk yang dilakukan melalui *offline* dan *online* sama-sama memiliki kelebihan dan kekurangan bagi para penjual dan pembeli sehingga keduanya tetap diminati dan dipilih oleh konsumen yang sesuai dengan keinginan konsumen belanja melalui *offline* dan *online* dengan alasan tertentu. (Sumber: Data Olahan Penulis, 2019)

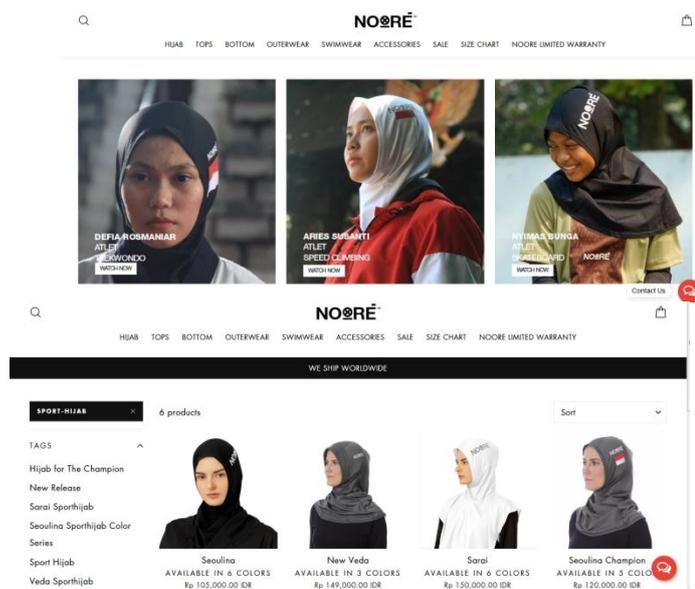
Belanja lewat *online* kini sudah menjadi semakin umum dilakukan di Indonesia. Sehingga makin banyak orang yang melakukan perdagangan lewat *online* industri *e-commerce* Indonesia sudah menunjukkan pertumbuhan signifikan sejak tahun 2018 yang dari tahun ke tahun semakin meningkat pertumbuhannya. Tahun 2018 adalah musim yang baik bagi dua *e-commerce* lokal Indonesia, Tokopedia dan Bukalapak. Mereka mampu mendominasi persaingan dari pemain regional (Lazada dan Shopee) di pasar Indonesia sepanjang tahun. Tokopedia mampu menarik 153.639.700 pengunjung ke situsnyanya setiap bulan. Bukalapak mendapatkan 95.932.100 pengunjung *website* per bulan. Pertumbuhan jumlah pembeli *online* mendapatkan dukungan dari pendapatan pasar *e-commerce* Indonesia. Pada tahun 2016 ada 6,1 miliar dollar dan mencapai 7,5 miliar dollar tahun 2017 dan tahun 2018 pasar *e-commerce* bisa mencapai 9,1 miliar dollar AS. (Sumber: ekonomi.kompas.com, 2018)

Melihat semakin terus-menerus pemerintah untuk memajukan *fashion* Muslim, kini sudah mulai banyak pebisnis yang ingin ikut berperan dalam memajukan *fashion* Muslim Indonesia yaitu salah satunya Noore. Bagi para pecinta olahraga mungkin Noore sudah tidak asing dan sudah dikenal ini menjadi *brand* kebanggaan Indonesia yang sudah cukup banyak berperan dalam memajukan *fashion* muslim Indonesia khususnya dibidang olahraga. *Asian Games*

2018 tahun lalu salah satu produk Noore yaitu hijab digunakan oleh sederet atlet berhijab dari berbagai cabang olahraga. (Sumber : <https://www.finansialku.com>)

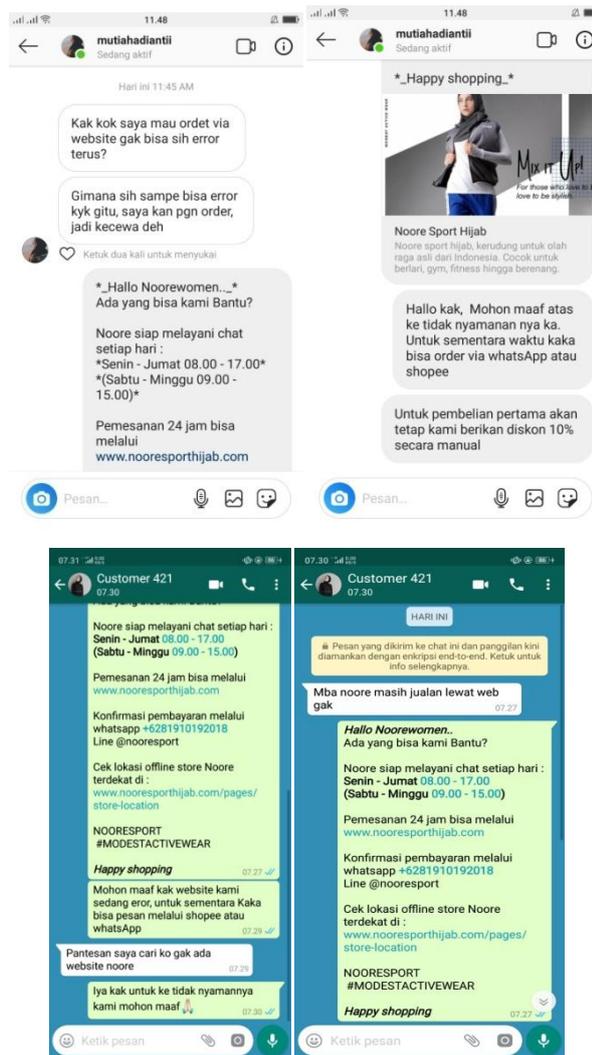
Noore salah satu *brand* lokal yang berasal dari Bandung, Noore merupakan *brand* Muslim *fashion* yang berfokus pada pakaian khusus untuk olahraga. Awalnya Noore menjual produknya secara *online* namun sejak tahun 2018 Noore berusaha untuk memperluas saluran penjualannya melalui *offline*. Kini Noore dapat ditemui di Cihampelas Walk, Trans Studio Mall, dan Jogja City Mall, Surabaya, Tangerang, dan Jakarta. Noore melakukan penjualan di *online* melalui *Website*, *Shopee*, *Zilingo*. Noore mempunyai *website* sendiri untuk memudahkan pelanggan. Terdapat katalog yang berisi macam-macam produk dan harga, serta ada *size chart* untuk tahu jelas dari masing-masing ukuran. *Website* Noore memudahkan pelanggan untuk membeli harga yang Noore berikan sesuai dengan kualitas bahan produk yang Noore berikan sehingga seimbang dan membuat konsumen puas. (Sumber: Data Olahan Pribadi, 2019)

Noore salah satu *brand* lokal yang berasal dari Bandung, Noore merupakan *brand* muslim *fashion* yang berfokus pada pakaian khusus untuk olahraga. Awalnya Noore menjual produknya secara *online* namun sejak tahun 2018 Noore berusaha untuk memperluas saluran penjualannya melalui *offline*. Kini Noore dapat ditemui di Cihampelas Walk, Trans Studio Mall, dan Jogja City Mall, Surabaya, Tangerang, dan Jakarta. Noore melakukan penjualan di *online* melalui *Website*, *Shopee*, *Zilingo*. Noore mempunyai *website* sendiri untuk memudahkan pelanggan. Terdapat katalog yang berisi macam-macam produk dan harga, serta ada *size chart* untuk tahu jelas dari masing-masing ukuran. *Website* Noore memudahkan pelanggan untuk membeli harga yang Noore berikan sesuai dengan kualitas bahan produk yang Noore berikan sehingga seimbang dan membuat konsumen puas. (Sumber: Data Olahan Pribadi, 2019)



**GAMBAR 1. 4**  
**Tampilan WebsiteNoore**  
*Sumber: Noore Sport Hijab, (2019)*

Namun demikian, konsumen Noore yang mengeluh perihal *website error* pada saat akan melakukan pembelian. Keluhan tersebut disampaikan konsumen mengirimkan pesan melalui instagram dan WhatsApp. Selain keluhan konsumen mengenai *website error* konsumen mengeluhkan kualitas informasi pada *website* yang tidak *update* seperti pihak Noore belum mengganti jumlah stok di *website* yang sesuai digudang karena harus secara manual belum otomatis terganti. Kualitas interaksi pada Noore kurang memberikan perhatian pada saat konsumen membeli produk melalui online seharusnya bertanya kepada konsumen produk yang dibeli sudah sampai kepada konsumen atau belum sehingga Noore memiliki reputasi yang bagus di mata konsumen, kualitas kegunaan pada Noore *website* yang sulit diakses oleh konsumen sehingga masih ada konsumen yang bertanya cara melakukan pembelian lewat *website* Noore karena saat ini konsumen memilih melakukan pembelian melalui website dan lebih canggih.



**GAMBAR 1.5**  
**Keluhan Konsumen Noore**  
*Sumber:* Noore Sport Hijab, (2019)

Berdasarkan informasi yang didapat di atas, kualitas *website* Noore harus dilakukan penelitian apakah konsumen merasa puas atau tidak berbelanja melalui *website*. Mulai dari kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas kegunaan.. Kualitas *website* sangat penting untuk menunjang setiap transaksi. Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Analisis *Website Quality* pada [www.nooresporthijab.com](http://www.nooresporthijab.com) (Studi Kasus: Pelanggan Noore Sport Hijab Kota Bandung Tahun 2019).

### **1.3 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tanggapan responden terhadap Kualitas informasi pada layanan [www.nooresporthijab.com](http://www.nooresporthijab.com)?
2. Bagaimana tanggapan responden terhadap Kualitas interaksi pada layanan [www.nooresporthijab.com](http://www.nooresporthijab.com)?
3. Bagaimana tanggapan responden terhadap Kualitas kegunaan pada layanan [www.nooresporthijab.com](http://www.nooresporthijab.com)?
4. Bagaimana tanggapan responden terhadap *Website Quality* pada [www.nooresporthijab.com](http://www.nooresporthijab.com)?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap Kualitas informasi pada layanan [www.nooresporthijab.com](http://www.nooresporthijab.com).
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap Kualitas interaksi pada layanan [www.nooresporthijab.com](http://www.nooresporthijab.com).
3. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap Kualitas kegunaan pada layanan [www.nooresporthijab.com](http://www.nooresporthijab.com).
4. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap *Website Quality* pada [www.nooresporthijab.com](http://www.nooresporthijab.com)

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat antara lain:

#### **1.5.1 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman pada suatu kepuasan berdasarkan kualitas layanan. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara tertulis maupun menjadi referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi yang dapat digunakan bagi pihak perusahaan di masa yang akan datang. Serta diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan yang nantinya dapat dipertimbangkan untuk menentukan kebijakan dan untuk mengetahui keinginan konsumen terhadap produk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan laporan akhir ini berisikan tentang penjelasan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam tinjauan pustaka ini diuraikan landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, seperti penelitian terdahulu dan kerangka penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang uraian pendekatan, metode, dan teknik yang akan digunakan untuk mengumpulkan dan mengalisa data yang dapat menjelaskan masalah penelitian