

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia hiburan korea saat ini sedang banyak digemari oleh kalangan muda di seluruh dunia, mulai dari k-drama, film bahkan merambah ke industri musik yang biasanya disebut *korean popular music*(kpop) dari *genre hip-hop, R&B dan POP* yang berasal dari korea selatan. Karena popularitasnya dalam industri *entertainment* banyak agensi yang melihat akan potensi dari penggemar *international* untuk mendukung aktor, aktris dan idol favorit mereka melalui penjualan beberapa produk mencakup album, poster, aksesoris, pakaian dan berbagai macam produk *official* lainnya, karena banyaknya penggemar yang antusias akan *merchandise official* yang dikeluarkan pihak agensi, maka banyak juga *website-website* yang menawarkan jasa online shopping yang bisa dikirim keseluruh dunia, Adapun *website* yang sejenis dengan Ktown4U terdapat 10 *website* yaitu kpoptown, starshop goods, cokodive, weverse took, YG select, mwave, daebak dan yesasia.

Dari 10 *website* diatas peneliti memilih Ktown4u sebagai *website* yang akan diteliti karena *website* Ktown4u ini termasuk dalam salah satu *website* jual beli online merch kpop global terpercaya menurut artikel IDN times dan beberapa artikel lainnya, selain karena menjadi *website* yang direkomendasikan dan dapat dipercaya *website* ini juga digunakan oleh banyak kpopers Indonesia, *website* ini menawarkan banyak product korea mulai dari *merchandise official* hingga product diluar merch kpop pembelian segala jenis *merchandise* baik *merchandise* drama, khip-hop, kpop, r&b dan masih banyak jenis produk yang lain [1].

Dari populasi pengguna *website* Ktown4U berdasarkan *website* [ubersuggest](#) menampilkan bahwa rata-rata pengunjung pada *website* Ktown4u setiap bulannya adalah 200.000 pengguna, jumlah pengunjung *website* ini hanya pada wilayah Indonesia, sedangkan total rata-rata pengguna global pada *website* k-town4u adalah 900.000 pengguna, dan populasi yang digunakan oleh peneliti adalah populasi yang tersedia pada social media X dan akun indonesianya memiliki 12000 pengikut.

Berdasarkan survei yang dilakukan kepada 41 pengguna *website* Ktown4u menggunakan kuesioner terhadap pengguna *website* Ktown4u, didapatkan hasil bahwa mayoritas pengguna mengeluhkan tentang fitur yang disediakan terlalu banyak dan meminta perbaikan pada *website* Ktown4u, dan beberapa pengguna mengeluhkan fitur-fitur yang seharusnya tidak perlu ada, beberapa pengguna juga kecewa pada tampilan *website* desktop yang tidak maksimal karena

menampilkan *website* mobile, ukuran font yang digunakan pada deskripsi produk terlalu kecil sehingga sulit bagi pengguna untuk membacanya, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna masih banyak yang kurang nyaman dengan *user interface* dan penyediaan informasi layanan *website* ktown4u. Hal ini diperkuat dengan adanya review pengguna terhadap *website* ktown4u pada platform *website* [trustpilot](#) dengan menampilkan rating 1.9 dari 5.

Demi tercapainya kepuasan pengguna terhadap penggunaan *website* ktown4u maka penelitian ini akan berfokus pada analisis kualitas *website* ktown4u. Beberapa penelitian terdahulu sudah berhasil mengukur kualitas *website* dengan metode *Webqual*, contohnya pada penelitian yang dilakukan oleh “fakhran fadlur rohman, dengan judul (analisis dan implementasi kualitas *website* DISKOMINFO menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *importance performance analysis*) dengan hasil yang diperoleh dari penelitiannya bahwasannya terdapat 5 bagian yang perlu diperbaiki [2].

WebQual adalah salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan pandangan pengguna akhir yang terdiri dari kegunaan, kualitas informasi dan interaksi pelayanan (Barnes dan Vidgen, 2003), *webqual* digunakan untuk mengukur kualitas *website* dengan menggunakan 3 indikator tersebut dan berdasarkan hasil preliminary research didapatkan bahwa banyak fitur di *website* ktown4u yang duplikat dan tidak diperlukan, sehingga diperlukan suatu metode lagi untuk menganalisis kepentingan fitur komprehensif yaitu dengan menggunakan IPA.

Importance Performance Analysis adalah teknik sederhana yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut dari suatu produk atau pelayanan yang paling dibutuhkan sebuah pengembang, penggunaan metode IPA ini bertujuan untuk menghitung dan membandingkan kepentingan pengguna dengan kinerja *website* agar mendapatkan nilai prioritas perbaikan dengan menggunakan 4 kuadran IPA [3].

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditulis diatas, maka rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah bagaimana analisis kualitas *website* ktown4u menggunakan metode *webqual* dan *importance performance analysis*.

1.3 Pernyataan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan terdapat permasalahan terhadap kualitas *website* Ktown4u dan dideteksi dengan:

- a. Pengguna menyayangkan tampilan *website* Ktown4u versi desktop

- b. Kualitas fitur yang disediakan terlalu rumit bagi pengguna
- c. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada *website* ktown4u
- d. Mengetahui apa saja atribut fitur yang perlu di analisis dan di evaluasi

1.4 Tujuan

Dari rumusan masalah yang dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

Mengevaluasi kualitas *website* Ktown4u agar dapat memenuhi kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian terhadap *website* Ktown4u adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisis *website* dilakukan pada web: <https://www.ktown4u.com/>
- b. Metode analisis yang digunakan adalah *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*
- c. Kuesioner disebarkan kepada pengguna *website* Ktown4u melalui partner sosial media yang berhubungan dengan kpopers
- d. Hasil penelitian berupa evaluasi kualitas *website*

1.6 Hipotesis

Tujuan pada penelitian kali ini adalah “Menghasilkan evaluasi kualitas *website* Ktown4u menggunakan *Webqual 4.0* dan mendapatkan hasil IPA dari fitur yang disediakan dengan harapan dapat mengetahui kebutuhan fitur yang disediakan agar dapat memenuhi *user satisfaction*”

1.7 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

- **Bab I Pendahuluan.** Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, Pernyataan masalah, tujuan, Batasan masalah, Hipotesis dan Sistematika penulisan
- **Bab II Kajian Pustaka.** Bab ini berisi penjelasan mengenai Teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan untuk membangun landasan berfikir, dan pada bab ini penulis menganalisis kebutuhan
- **Bab III Metodologi dan Desain Sistem.** Bab ini menjelaskan metode penelitian, rancangan

sistem dan metode pengujian yang dilakukan dalam penelitian.

- **Bab IV Hasil Analisis dan Pembahasan.** Bab ini menjelaskan hasil analisis yang telah dilakukan dan membahas hasil analisis dalam penelitiannya.
- **Bab V Kesimpulan dan Saran.** Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti