

# **BAB I.**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar belakang**

Teknologi mengalami perubahan dan kemajuan seiring dengan perkembangan zaman dan globalisasi. Perkembangan teknologi ini ditandai dengan kemudahan dalam melakukan segala aktivitas sehari-hari salah satunya dalam hal perbelanjaan. Dengan adanya perkembangan teknologi, transaksi jual beli dapat dilakukan secara online melalui *e-commerce*. Dimana *e-commerce* ini merupakan kumpulan dari teknologi, aplikasi, dan bisnis yang digunakan sebagai penghubung antara perusahaan dengan pelanggan atau konsumen untuk melakukan transaksi jual beli serta pertukaran informasi melalui jaringan internet[19].

Infrastruktur jaringan yang ada di Indonesia. Ada bukti bahwa persentase tersebut telah meningkat menjadi hanya 64,8 persen sejak 2018, yang berarti 8,9 persen, memungkinkan pertumbuhan pengguna Internet yang berkelanjutan di Indonesia.

Era belanja online merupakan salah satu tren yang sedang berkembang di dunia saat ini, bukan hanya tren belaka, Belanja online ini didorong oleh kebutuhan para Konsumen yang menginginkan sesuatu yang sangat mudah dan efektif, sebelum adanya *e-commerce* saat ini, para Konsumen dulu sangat kesulitan dalam memenuhi kebutuhan produk yang dibeli baik dari segi waktu dan jarak. Dengan kemunculan dari *e-commerce* ini para Konsumen merasakan mudahnya mendapatkan kebutuhan produk produk yang akan dibeli, hanya dengan bermodalkan Handphone, Tablet, Komputer maupun Laptop, para Konsumen dapat melakukan sistem jual beli atau transaksi secara online untuk produk yang mereka ingin jual atau beli, Era jual beli online yang menjadi tren saat ini mulai ramai di kalangan masyarakat.

Mahasiswa di Indonesia merupakan kelompok konsumen yang signifikan dalam pasar *e-commerce*. Mereka dikenal sebagai pengguna yang cerdas dalam

teknologi, sering melakukan transaksi online baik untuk kebutuhan pribadi, buku, maupun barang-barang pendukung studi[18].

Tokopedia merupakan pasar daring yang memberikan kesempatan bagi setiap orang yang memiliki produk di Indonesia, baik perorangan maupun perusahaan, untuk membuka dan mengelola toko daringnya dengan mudah dan harga yang terjangkau serta memberikan pengalaman berbelanja yang nyaman dan aman di negara kita dengan visi "Membangun Indonesia yang Lebih Baik Melalui Internet". Perusahaan rintisan yang berfokus pada industri jual beli daring ini berkantor pusat di Jakarta dan merupakan pusat perbelanjaan daring yang banyak diminati. Aplikasinya memudahkan kita untuk bertransaksi di mana saja, baik penjual maupun pembeli melayani pembeli dari seluruh Indonesia, dan sebagian besar produk yang dijual merupakan produk baru. Selain itu, perusahaan rintisan ini juga telah menerapkan strategi relationship management untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan bagi setiap pedagang yang mematuhi ketentuan yang berlaku[21].

Situs *website e-commerce* dapat menggantikan tugas penjual dan terhubung dengan konsumen melalui platform. Untuk menarik perhatian konsumen dalam berbelanja online, para pengusaha online harus memperhatikan tampilan situs web yang menjadi penghubung antara penjual dan pembeli online. Hal ini memudahkan konsumen untuk mencari tahu tentang produk dan informasi teknis. Dalam konteks *e-commerce*, desain web memainkan lima peran yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah bisnis. Desain situs web yang menarik dan cantik mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Walaupun banyak penelitian telah mengeksplorasi kualitas situs web *e-commerce* dan kepuasan pengguna, sebagian besar studi tersebut belum memusatkan perhatian pada segmen mahasiswa di Indonesia. Berbagai penelitian internasional telah menggunakan model WebQual 4.0 untuk menilai kualitas situs web, namun penggunaan metode ini dalam konteks *e-commerce* di Indonesia, terutama untuk segmen mahasiswa, masih sangat terbatas. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kekurangan tersebut dengan mengadaptasi dan menerapkan WebQual 4.0 di Indonesia.

Bahkan hingga saat ini belum terdapat studi yang secara khusus menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas *website e-commerce* menggunakan metode Webqual 4.0. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tersebut dengan melakukan analisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap kualitas *website e-commerce* menggunakan metode Webqual 4.0.

Pada salah satu penelitian, Webqual 4.0 dimanfaatkan untuk Pengukuran Kualitas *e-commerce* Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna dan diperoleh hasil bahwa Hanya dimensi kualitas informasi dari tiga dimensi Webqual 4.0 yang dinilai berdampak pada kepuasan pengguna *website* Shopee, sedangkan dimensi Usability dan Interaction Quality dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website e-commerce* shopee, karena nilai T dan tingkat signifikan dari variabel Usability dan Interaction Quality yang tidak signifikan 5% atau bernilai lebih besar dari 0,05[9].

Berdasarkan uraian penelitian tersebut, Webqual 4.0 dapat dimanfaatkan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas *website*, sehingga pada penelitian ini diterapkan metode Webqual 4.0 untuk analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas *website e-commerce* Indonesia.

## 1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang sudah diuraikan diatas maka Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- A. Bagaimana pengaruh kualitas *website e-commerce* Indonesia terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna?
- B. Bagian kualitas *website e-commerce* yang mana yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan mahasiswa?
- C. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara mahasiswa yang menggunakan *website e-commerce* dengan kualitas yang berbeda-beda?
- D. Bagaimana faktor-faktor dalam kualitas *website e-commerce* (seperti kecepatan, keamanan, kemudahan navigasi, dan konten) mempengaruhi persepsi kepuasan mahasiswa?

## 1.3. Tujuan

- A. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana kualitas *website e-commerce* di Indonesia mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.
- B. Untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas *website e-commerce*, seperti kualitas informasi, kemudahan penggunaan, Interaksi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
- C. Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antara mahasiswa yang menggunakan *website e-commerce* dengan kualitas yang berbeda-beda.
- D. Untuk memahami lebih dalam tentang pengalaman pengguna mahasiswa dalam berinteraksi dengan *website e-commerce*, serta faktor-faktor yang membentuk kepuasan mereka.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

- A. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengguna atau pemilik situs web *e-commerce* di Indonesia untuk memahami faktor-faktor kualitas yang mempengaruhi kepuasan pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa.
- B. Bermanfaat untuk mahasiswa dalam memberikan pemahaman tentang bagaimana kualitas *website e-commerce* dapat mempengaruhi kepuasan mereka.
- C. memberikan sumbangsih terhadap pengembangan teori dan metode dalam ranah *e-commerce* serta kepuasan pengguna.
- D. Untuk lebih memahami karakteristik dan preferensi mahasiswa sebagai konsumen utama di pasar digital, penelitian ini memberikan wawasan bagi industri *e-commerce* Indonesia.
- E. Studi ini juga dapat meningkatkan pemahaman mengenai penerapan metode WebQual 4.0 untuk mengukur mutu situs web *e-commerce*, khususnya dalam konteks Indonesia.

#### **1.5. Batasan Masalah**

- A. Studi ini hanya akan mengkaji kualitas situs web *e-commerce* di tiga platform terbesar di Indonesia, yaitu Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak.
- B. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini hanya terdiri dari mahasiswa Universitas Telkom yang secara aktif menggunakan ketiga platform itu untuk tujuan belanja online.
- C. Penelitian ini digunakan untuk menilai dampak kualitas situs web terhadap kepuasan mahasiswa pengguna Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak, serta bagaimana dampak tersebut memengaruhi keputusan pembelian online mereka.

## 1.6. Rencana Kegiatan

**Table 1.1. Diagram Rencana Kegiatan**

Kegiatan	Februari	Maret	April	Mei	Juni
Konsultasi dengan Pembimbing					
Analisis Kebutuhan					
Pengumpulan Data					
Menyusun rancangan penelitian					
Validitas dan Reliabilitas penelitian					
Presentasi hasil					

## 1.7. Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

**Bab 1 :** Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, Kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan berisi gambaran umum tentang keseluruhan isi tugas akhir.

**Bab 2:** Dalam bab ini, fakta dan teori yang relevan dibahas desain sistem untuk membuat dasar berpikir. dengan fakta dan Dengan teori yang disajikan pada bab ini, penulis menganalisis perlunya perencanaan arsitektur sistem yang dibangun.

**Bab 3:** Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, Desain sistem dan metode pengujian dalam penelitian.

**Bab 4:** menjelaskan bagaimana data yang ada dianalisis sesuai dengan metode yang digunakan.

**Bab 5:** menjelaskan bagaimana hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan lebih lanjut di bidang ilmu yang bersangkutan.