

BAB 1 PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Saat ini kita telah memasuki era teknologi 4.0 yang mendorong perubahan pada pola perilaku masyarakat dengan mengintegrasikan peran teknologi dan informasi ke dalam tindakan sehari-hari, salah satunya melakukan *booking* tiket. Perilaku ini merupakan salah satu contoh dari layanan modern *Electronic commerce* atau *e-commerce*, yang mampu memberi pelayanan pembelian atau pemesanan produk secara daring dari laptop atau smartphone di mana saja dan kapan saja [1]. Konsumen mampu mengakses setiap barang atau jasa yang mereka inginkan tanpa biaya dan efisien ini memberikan keuntungan dalam memperluas alternatif pilihan dari informasi membeludak yang ditawarkan di depan layar mereka, sehingga mereka dapat fokus pada pilihan yang sesuai preferensi mereka [2]. Sekarang, *website* dapat berlaku sebagai platform yang membantu dalam *e-commerce* dan *marketplace* online.

Saat ini, salah satu platform *e-commerce* terbesar yang menyediakan pemesanan perjalanan di Asia Tenggara yang paling populer di Indonesia adalah Traveloka. Dilansir dari *website* resminya, untuk mendukung opsi perjalanan konsumen, Traveloka juga menyediakan banyak opsi akomodasi dari segi transportasi hingga berbagai tempat inap yang bervariasi. *Diversifikasi* dalam tawaran layanan ini membuat *website* Traveloka memiliki pengguna aktif sekitar 50jt pengguna [5].

Meski begitu, menjadi sebagai pemimpin pasar di sektor layanan pemesanan tiket tentu tidak membuat semuanya berjalan lancar. Banyak pengguna aktif setiap harinya tentunya akan mempengaruhi kinerja *website*, selain itu juga kualitas layanan

berpengaruh dalam pengambilan keputusan pengguna untuk menggunakan layanan *website* Traveloka.

Webqual merupakan salah satu metode yang dipilih ketika ingin meneliti tingkat kepuasan pengguna, terhadap *website* sering yang digunakan oleh para pengguna [6]. Dari beberapa kali pengembangan, hadir webqual versi 4.0 sebagai metode pengukuran kualitas *website* dengan 3 dimensi instrumen tolak ukur untuk suatu penelitian, mulai dari *Usability* (kegunaan), *Information* (informasi), dan *Service Interaction* (layanan interaksi).

Selanjutnya metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dipilih untuk pengolahan hasil data yang dikumpulkan. Beberapa akademis (Nugraha et al., 2022; Athallah & Kraugusteeliana, 2022; Shofi & Indriyanti, 2022; Nugraha et al., 2024) memilih pendekatan metode webqual 4.0 dan IPA untuk mendapatkan kualitas layanan *website* pada subyek penelitian mereka. Metode IPA untuk menganalisis kinerja *website* atau layanan yang dirasakan pengguna sehingga bisa menjadi evaluasi, dari segi kinerja dan performa *website* berdasarkan pengalaman pengguna *website*.

1. 2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang diperoleh yaitu bagaimana tingkat kepuasan para pengguna aktif *website* traveloka dalam menggunakannya yang dapat diukur dengan metode Webqual 4.0 dan IPA dengan mahasiswa Telkom selaku pengguna.

1. 3. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tugas akhir ini yaitu ditemukannya hasil data mengenai tingkat kepuasan para pengguna dalam menggunakan Traveloka sebagai layanan pemesanan tiket dan layanan reservasi perjalanan lainnya.

1. 4. Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini yakni penelitian yang dilakukan membatasi sampel populasi pengguna aktif yaitu mahasiswa aktif di universitas Telkom menggunakan metode webqual versi 4.0 dan IPA.

1. 5. Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah hasil analisis kualitas website menggunakan webqual 4.0 dan IPA memberikan keluaran yaitu kebutuhan dari tiap dimensi layanan menurut webqual 4.0 (*usability, information, service interaction*) yang ada pada *website* Traveloka berkaitan erat pada kepuasan pengguna.

1. 6. Jadwal Penelitian

Selanjutnya jadwal penelitian yang ditetapkan oleh penulis, yaitu dengan pengerjaan selama 6 bulan yang dimulai dari studi literatur, penyusunan kuesioner, penyebaran kuesioner, analisis data dan penyusunan laporan. Adapun jadwal pengerjaannya ditulis sedemikian rupa pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Jadwal penelitian.

No.	Deskripsi Tahapan	Bulan 1	Bulan 2	Bulan 3	Bulan 4	Bulan 5	Bulan 6
1	Studi Literatur						
2	Penyusunan Kuesioner menggunakan Webqual						
3	Penyebaran Kuesioner						
4	Analisis Data Kuesioner menggunakan IPA						
5	Penyusunan Laporan/Buku TA						