

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penulisan penelitian tugas akhir mengenai analisis pengaruh kualitas website Tokopedia terhadap kepuasan pengguna berdasarkan Webqual 4.0 dan EUCS

1.1 Latar Belakang

Di zaman sekarang ini, kehidupan sehari – hari tidak bisa lepas dari internet. Hampir semua kegiatan sudah bisa dilakukan secara *online*. Dengan proses yang cepat dan praktis, sarana internet semakin hari akan semakin dimanfaatkan. Berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2024), ditunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia mencapai 221 juta pengguna yang dimana adanya kenaikan 1,31% dari tahun 2023 dengan jumlah pengguna 215 juta. Maka tidak bisa dipungkiri pengaruh internet bagi masyarakat Indonesia.

Salah satu konten internet yang sering diakses di Indonesia adalah *online shopping*. Hal ini didukung oleh survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2024) yang dimana persentase penggunaan *online shopping* di Indonesia mencapai 65,65%. Angka pengguna *online shopping* pastinya akan meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan pertumbuhan jumlah penetrasi internet di Indonesia dan dengan seiring bertambahnya daya beli masyarakat yang tentunya juga akan memengaruhi pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia.

Website Tokopedia merupakan salah satu bentuk *e-commerce* atau *website* jual beli *online* di Indonesia yang memfasilitasi pengguna internet untuk melakukan kegiatan jual beli *online*. Sebagai medium kegiatan jual beli *online*, *e-commerce* Tokopedia memiliki sebuah wadah untuk memfasilitasi hal tersebut yang berupa sebuah *website* yang dapat diakses di alamat *website* www.tokopedia.com. Berdasarkan data (Adi Ahdiat, 2025), pada Maret 2025 *website* Tokopedia mencapai jumlah pengunjung *website* dengan rata – rata sebanyak 66,6 juta pengunjung.

Maraknya pelaku bisnis *e-commerce* membuat persaingan jual beli secara *online* menjadi lebih ketat maka perusahaan harus mampu mempertahankan keberadaannya. Pelanggan yang memutuskan untuk bertransaksi pada suatu *website e-commerce* dipengaruhi oleh kualitas *website e-commerce* tersebut. Kualitas dari *website E-Commerce* bisa mempengaruhi jumlah calon pembeli yang memutuskan untuk melakukan transaksi jual beli secara *online* di *website E-Commerce* tersebut (Zulfahri et al., 2024).

Tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem penting untuk dilakukan karena menjadi indikator tentang diterimanya dan digunakannya suatu sistem untuk menyelesaikan atau mencapai target pekerjaan (Zakinah et al., 2021). Hal yang dapat memengaruhi keputusan pengguna terhadap penggunaan *website* adalah kepuasan pengguna dalam penerimaan *website* tersebut, sedangkan tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas *website* (Hasanov & Khalid, 2015). Hal ini tentunya memicu perusahaan *e-commerce* Tokopedia untuk selalu meningkatkan inovasi dan kualitas *website* agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat mempertahankan dan menaikkan penggunaan *website e-commerce* Tokopedia.

Pihak Tokopedia harus mengetahui hal-hal penting mengenai faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kualitas layanan dari *website* Tokopedia. Pada penelitian sebelumnya dinyatakan bahwa dimensi metode WebQual 4.0 yang terdiri dari variabel *usability*, *information quality*, dan *interaction service quality* yang dapat mengukur kualitas layanan *website* untuk melihat pengaruh yang dihasilkan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penerimaan *website* (Paguini & Sisephaputra, 2024; Prasetya & Efrilianda, 2024; Robet et al., 2024; Wijaya et al., 2023; Yanti et al., 2024; Zakinah et al., 2021; Zulfahri et al., 2024). Dengan menggunakan model Webqual 4.0 maka akan diketahui kualitas *website* serta tingkat kepuasan pengguna, karena metode ini dilakukan dengan melihat dari persepsi pengguna akhir yang diukur dengan beberapa instrumen penelitian yang dikategorikan dalam beberapa variabel penelitian tersebut (Zulfahri et al., 2024).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dalam penerimaan suatu *website* dapat dievaluasi atau diukur dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Paguini & Sisephaputra, 2024; Prasetya & Efrilianda, 2024; Wijaya et al., 2023; Zakinah et al., 2021). Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) diartikan sebagai metode penilaian tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem

informasi. Penilaian menggunakan EUCS menggunakan personalitas isi, akurat, gaya, ketepatan, serta sistem mudah digunakan (Wijaya et al., 2023).

Penelitian ini akan menggunakan model WebQual 4.0 terdiri dari 3 variabel, yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction service quality*, serta terdapat satu variabel tambahan, yaitu *user satisfaction* yang menggunakan beberapa indikator dari setiap aspek model EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian ini menerapkan model WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen untuk mengevaluasi kualitas layanan *website* Tokopedia, dan beberapa indikator dari setiap aspek pada model EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penerimaan *website* Tokopedia sehingga dilakukan integrasi dari variabel *usability*, *information quality*, *interaction service quality* terhadap variabel *user satisfaction* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website* Tokopedia dalam memengaruhi keputusan pengguna terhadap penggunaan dan penerimaan *website* Tokopedia.

Untuk itu dalam penelitian ini dilakukan analisis untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website* Tokopedia dalam penggunaan dan penerimaan *website e-commerce* Tokopedia dengan menggunakan model WebQual 4.0 dengan menambahkan satu variabel tambahan, yaitu *user satisfaction*. Model WebQual 4.0 dipilih karena model ini merupakan model yang sesuai untuk menganalisis kualitas jasa, khususnya *e-commerce* Website Tokopedia. Data penelitian akan dilakukan dalam bentuk kuesioner *online* berupa Google Forms yang disebarkan melalui media sosial seperti WhatsApp dan LINE.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dapat dibuat rumusan masalah adalah bagaimana pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna menggunakan WebQual 4.0 dan EUCS.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Dari uraian rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil analisis pengaruh kualitas website Tokopedia terhadap kepuasan pengguna berdasarkan Webqual 4.0 dan EUCS. Dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberi manfaat kepada pengembang melalui hipotesis penelitian.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian tentang analisis pengaruh kualitas website Tokopedia terhadap kepuasan pengguna berdasarkan Webqual 4.0 dan EUCS adalah:

1. Penelitian ini menggunakan data dalam skala likert atau interval 1-6 yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat dari sebuah kuesioner.
2. Kuesioner disebarakan melalui media sosial WhatsApp dan LINE dengan target minimum 100 responden.
3. Penelitian ini menggunakan variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dari metode WebQual 4.0 dengan *user satisfaction* sebagai variabel tambahan.
4. Data diolah dan dianalisis dengan menerapkan PLS-SEM menggunakan *software* SmartPLS.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa pokok bahasan adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tinjauan pustaka dan dasar teori yang digunakan dalam penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas *website* Tokopedia terhadap kepuasan pengguna berdasarkan Webqual 4.0 dan EUCS.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat metode yang digunakan dalam penelitian analisis pengaruh kualitas *website* Tokopedia terhadap kepuasan pengguna berdasarkan Webqual 4.0 dan EUCS.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan demografi responden, analisis data, dan hasil penelitian analisis pengaruh kualitas *website* Tokopedia terhadap kepuasan pengguna berdasarkan Webqual 4.0 dan EUCS.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas *website* Tokopedia terhadap kepuasan pengguna berdasarkan Webqual 4.0 dan EUCS.