

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE JD.ID
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA JAMBI
MEGGUNAKAN WEQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Aldi Ibnu Hajar Aswad

8040190256

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA**

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal	: Analisis Pengaruh Kualitas Website JD.ID Terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Jambi Menggunakan Wequal 4.0
Program Studi	: Sistem Informasi
1. Jenjang Pendidikan	: Strata 1 (S1)
2. Peneliti	
a. Nama Lengkap	: Aldi Ibnu Hajar Aswad
b. NIM	: 8040190256
c. Jenis Kelamin	: Laki-Laki
d. Tempat/Tgl. Lahir	: Tanjung jabung timur / 07-06-99
e. Alamat	: Pasir Putih
f. No. Telepon	: 081399999909
g. Email	: Aldiibnu20@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NIM : 8040190256
NAMA : Aldi Ibnu Hajar Aswad
PRODI : Sistem Informasi
JUDUL : “Analisis Pengaruh Kualitas Website JD.ID Terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Jambi Menggunakan Wequal 4.0”

1. Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak*)

2. Alasan Penolakan Proposal Skripsi :

- ☐ Proyek Skripsi tidak relevan dengan Program Studi
- ☐ Pernah ada topik sejenis
- ☐ Metode utama telah banyak dipakai
- ☐ Metode yang dipakai tidak jelas
- ☐ Masalah terlalu sempit
- ☐ _____

3. Catatan Perbaikan :

Mengetahui,

Ketua TIM Skripsi

Program Studi Sistem Informasi

*)Coret yang tidak perlu

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pertumbuhan internet serta penggunaannya sangat cepat pertumbuhannya dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini menjadi potensi yang sangat besar dimana internet berguna untuk transaksi jual beli barang dan jasa atau sering disebut dengan *e-commerce*. Situs *E-commerce* memperkenalkan fitur yang menarik untuk membangun dan menarik hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan jumlah transaksi jual beli yang dibuat oleh tiap pelanggan.

E-commerce merupakan pasar online yang berkembang secara pesat dan merubah pola bisnis beberapa tahun ini. *E-commerce* telah merubah pola bisnis dengan manufaktur, distributor, dan pelanggan dengan menggunakan internet sebagai alat yang berguna untuk komunikasi. Jadi, sangat penting untuk mengetahui bagaimana pelanggan terpengaruh oleh fitur dari internet untuk membuat keputusan dalam bertransaksi. Belanja online dapat menawarkan pilihan produk, ketersediaan dan kenyamanan terbaik tanpa batasan waktu dan ruang.

JD.ID adalah salah satu *e-commerce* yang cukup dikenal di Indonesia. Dilansir oleh Databoks [1] yang dirilis pada tanggal 19 Agustus 2022, JD.ID berada pada peringkat 10 besar *e-commerce* dengan pengunjung terbanyak, dengan angka pengunjung 2,5 juta pengunjung. JD.ID adalah *e-commerce* yang berada di bidang B2C atau *Business to Consumer*. JD.ID pertama kali beroperasi di Indonesia pada November 2015 dan saat ini telah memiliki 12 kategori pilihan produk dan akan terus bertambah seiring dengan perkembangan usahanya di Indonesia. Jumlah produk yang ditawarkan bertumbuh cepat dari kurang dari 10.000 SKU (*Stock Keeping Unit*) pada

tahun 2015 menjadi sekita 100.000 SKU (*Stock Keeping Unit*) pada akhir tahun 2016. JD.ID juga mempunyai jasa pengirimannya sendiri yang sudah menjangkau 365 kota di seluruh Inonesia.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kualitas *website* JD.ID menggunakan metode Webqual 4.0. Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi 4 saat ini. Metode ini merupakan pengembangan dari servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran pengukuran kualitas jasa. Webqual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Overall* [2].

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: “Analisis Pengaruh Kualitas Website JD.ID Terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Jambi Meggunakan Wequal 4.0”.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *usability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* JD.ID di Kota Jambi?

2. Apakah *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* JD.ID di Kota Jambi?
3. Apakah *service interaction* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* JD.ID di Kota Jambi?

3. BATASAN MASALAH

Adapun Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan pada *website* JD.ID
2. Analisis *website* JD.ID dengan menggunakan metode Webqual 4.0.
3. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner yang dilakukan secara online.
4. Responden penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi yang menggunakan *website* JD.ID.
5. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* karena populasi pengguna tidak memiliki jumlah yang pasti.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah *usability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* JD.ID di Kota Jambi.

2. Untuk mengetahui apakah *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna website JD.ID di Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui apakah *service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna website JD.ID di Kota Jambi.

4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna yang menggunakan *website JD.ID*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai apakah pengguna sudah puas dengan layanan yang diberikan oleh *website JD.ID*.
3. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

5. LANDASAN TEORI

5.1 WEBSITE

Dalam dunia teknologi yang pesat ini diperlukan suatu jaringan yang bisa mempermudah serta mempercepat penyampaian informasi secara luas, dan dapat dengan mudah dan cepat oleh siapapun yang mendapatkan akses internet Yuhefizar Mengungkapkan :

“Website adalah suatu metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suara maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan

untuk menghubungkan (link) satu dokumen dengan dokumen lainnya (hypertext) yang dapat diakses melalui sebuah browser [3]”.

Secara umum Website atau World Wide Web dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink).

Sebagaimana dijelaskan oleh Hendrianto [4] “Website merupakan kumpulan halaman web yang berkaitan dengan berkas-berkas pendukungnya.” Dalam sebuah website terdapat suatu halaman yang dikenal dengan sebutan home page. Home page adalah sebuah halaman yang pertama kali dilihat ketika seseorang mengunjungi website. Dari home page, pengunjung dapat mengklik hyperlink untuk pindah kehalaman lain yang terdapat dalam website tersebut.

Dari uraian di atas bisa disimpulkan bahwa website merupakan media informasi yang memiliki kumpulan halaman-halaman berisi teks, gambar, animasi, suara atau gabungan dari semuanya yang saling berkaitan di internet yang dapat diakses oleh siapa saja dengan bantuan perangkat-perangkat yang bisa terhubung dengan internet tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu.

5.2 WEBQUAL 4.0

Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WEBQUAL sudah mulai dikembangkan

sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan.

Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga area utama yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan usability. Barnes dan Vidgen [5] mendefinisikannya sebagai berikut:

1. Kualitas Informasi

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

2. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

3. Kualitas *Usability*

Kualitas usability meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan website, interface yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

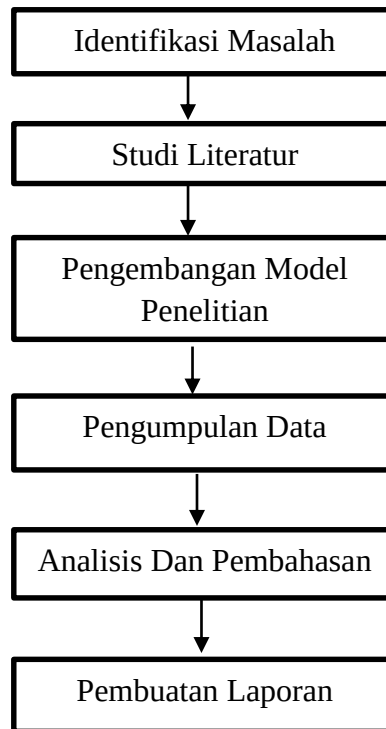
Menurut Muhsin dan Zuliestiana [6] “*Website Quality* adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari *website internet*.” *Website Quaity (WebQual)* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *WebQual* ini merupakan pengembangan dari *ServQual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa.

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 Kerangka Kerja Penelitian

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*framework*) yang jelas tahapan-tahapannya.

Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 6.1 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

6.1.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian. Penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian juga akan ditentukan pada tahapan ini.

6.1.2 Studi Literatur

Pada tahapan ini, penulis mempelajari dan memahami teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Teori-teori yang sudah dipahami menjadi bahan referensi sebagai pedoman dalam penyusunan dan penyelesaian masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, teori ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya.

6.1.3 Pengembangan Model dan Instrument

Pada tahapan ini, penulis mengembangkan model atau instrument penelitian yang akan digunakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data. Pengembangan model penelitian dilakukan terlebih dahulu dengan melakukan perancangan konstruk berdasarkan Webqual 4.0.

6.1.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang diisi oleh sampel dari populasi yang telah. Peneliti menggunakan instrumen penelitian untuk mendapatkan data yang akurat dengan menguji validitas dan reliabilitasnya.

6.1.5 Analisis dan Pembahasan

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis, setelah data terkumpul, maka peneliti mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahanyang berkaitan dengan penelitian. Pada penelitian ini, data yang dianalisis adalah hasil dari kuisisioner yang telah disebar sebelumnya, data tersebut diolah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) dan melakukan analisis terhadap data

tersebut untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan, dengan menggunakan statistik. Kemudian hasil analisis dapat disajikan dalam bentuk tabel.

6.1.6 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan kemudian memberikan saran dari penelitian yang telah dilaksanakan.

6.2 Alat Bantu Dalam Penelitian

Untuk membantu dalam proses analisis sistem dan teknologi informasi, maka diperlukan alat bantu baik berupa perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*). Adapun alat bantu yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*) yang terdiri dari :
 - a. Laptop Acer
 - b. Processor AMD A9-9420e Dual-core (2 Core™) 1.80 GHz
 - c. RAM, 4GB DDR SDRAM
 - d. dan beberapa perangkat keras lainnya
2. Perangkat lunak (*software*) yang terdiri dari :
 - a. Sistem Operasi Windows 10 Home 64-bit
 - b. Microsoft Word
 - c. Google chrome dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya

7. JADWAL PENELITIAN

Agar penelitian berjalan sebagaimana mestinya hingga mencapai hasil penelitian, penulis menjadwalkan aktivitas yang akan dilakukan kedalam jadwal penelitian secara bertahap sebagai berikut :

NO	NAMA KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN TAHUN 2021-2022															
		Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Permusan Masalah																
2	Studi Literatur																
3	Pengumpulan Data																
4	Analisis dan Pembahasan																
5	Kesimpulan dan Saran																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Vika Azkiya Dihni, 2022. 10 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Kuartal I 2022. Dalam <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/19/10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-i-2022> , diakses tanggal 12/09/2022.
- [2] Dyah Ayu W, Himawat Aryadita, Niken Hendrakusuma W, 2016. Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0.
- [3] Yuhefizar, Mudah Membangun Web Profil Multibahasa. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2013.
- [4] D. E. Hendrianto, "Pembuatan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Website Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Donorojo Kabupaten Pacitan," Netw. Secur., vol. 3, no. 4, pp. 57– 64, 2014.
- [5] Barnes, S. J. and Vidgen R. "An evaluation of cyberbookshops: the WebQual method." International Journal of Electronic Commerce (6:1) 2012b, pp 11-30.
- [6] Muhsin, Ali, and Dinda Amanda Zuliestiana. "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung." *eProceedings of Management* 4.3 2017.