

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

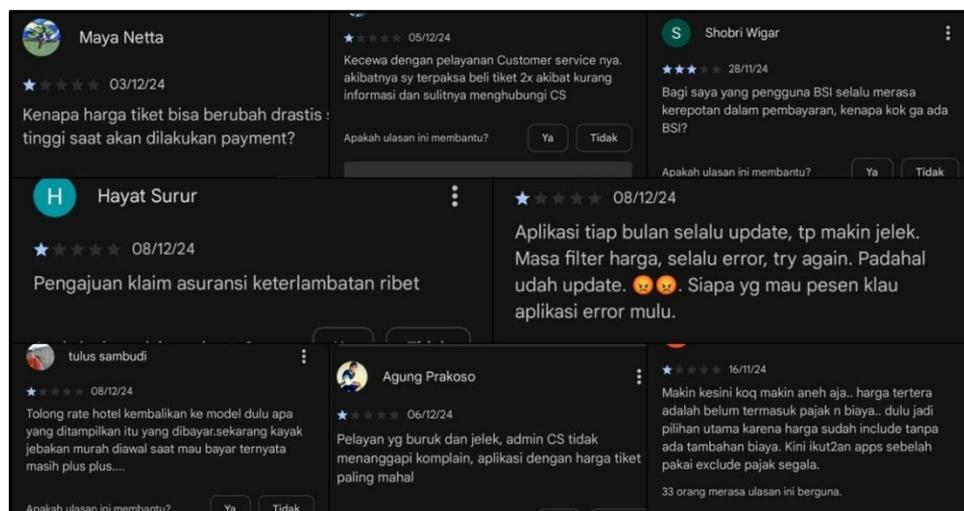
Kemajuan teknologi informasi sejak abad ke-21 menyebabkan munculnya hal-hal baru yang dapat memudahkan kebutuhan hidup sehari-hari, salah satunya adalah kehadiran internet. Teknologi dapat digunakan dan berperan penting dalam mencapai tujuan bisnis atau menyediakan informasi penting. Dengan kemajuan internet, bermacam *platform* seperti web telah muncul untuk mempermudah penggunaannya dalam mencari informasi. *Website* merupakan suatu media yang bisa digunakan untuk menyajikan informasi dengan efisien dan efektif. Keunggulan utama dengan adanya *website* yaitu dapat digunakan kapan pun dan di mana pun selama terhubung dengan internet [1]. Untuk jenis informasi dan layanan yang disediakan, tergantung pada jenis *website* tersebut.

Dalam beberapa tahun terakhir ini, perkembangan teknologi, khususnya dalam dunia bisnis *start up*, telah menunjukkan peningkatan yang signifikan. Semangat masyarakat terhadap *start up* juga meningkat, terutama peran penting generasi muda dalam mendorong bisnis *start up* di seluruh dunia, termasuk Indonesia [2]. Kemajuan teknologi telah memunculkan berbagai jenis kegiatan bisnis berbasis teknologi, antara lain yaitu *e-government*, *e-education*, *e-medicine*, *e-commerce* dan kegiatan bisnis lainnya [3]. Dalam menggunakan suatu website, penting untuk memperhatikan kualitas layanan dan informasi yang tersedia untuk pengguna. Pengalaman pengguna dalam melakukan akses suatu website sangat berpengaruh terhadap bagaimana penilaian kualitas website tersebut.

*Online Travel Agencies* (OTA) berbasis *start up* adalah salah satu bidang yang menarik perhatian para pebisnis dan termasuk ke dalam *e-commerce*. Di tingkat global, industri OTA menunjukkan pertumbuhan yang pesat dengan nilai pasar yang diperkirakan mencapai triliunan dolar. Hal ini memberikan peluang besar sekaligus tantangan bagi pelaku OTA lokal seperti Traveloka untuk bersaing dengan *platform* internasional. Dengan munculnya OTA, konsumen bisa memilih situs yang paling cocok untuk pengguna. Beberapa contoh situs OTA yang ada di Indonesia yaitu Traveloka, tiket.com, Utiket, Nusatrip, dan Tiketindonesia.info [4]. *Website* traveloka.com menjadi salah satu perusahaan *e-commerce* yang fokus pada penjualan

tiket pesawat, hotel, travel, dan lain sebagainya secara *online*.

Di Indonesia, Traveloka dipilih sebagai objek penelitian karena beberapa alasan. Pertama, Traveloka memiliki pengaruh besar dalam industri *Online Travel Agencies* (OTA) di Indonesia, dengan jumlah pengguna yang signifikan dibandingkan kompetitor. Hal ini terlihat dari data kunjungan yang menunjukkan Traveloka sebagai *platform* dengan pengunjung terbanyak di antara situs OTA lainnya. Kedua, sebagai pionir dalam pasar OTA Indonesia, Traveloka menghadirkan berbagai layanan inovatif yang relevan untuk dievaluasi menggunakan metode WebQual 4.0. Ketiga, beberapa keluhan pengguna terkait kualitas layanan Traveloka. Pada aplikasi Traveloka di *playstore* banyak ulasan yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Traveloka. Pengguna merasa informasi pada harga tiket berbeda yang dimana harga yang ditampilkan diawal berbeda pada saat melakukan payment. Kekecewaan dengan pelayanan *Customer Service* dikarenakan sulitnya dalam menghubungi CS. Pada pembayaran belum sepenuhnya masuk, salah satunya yaitu BSI. Melalui dari beberapa keluhan tersebut, menjadi masalah menarik yang dapat dianalisis lebih lanjut untuk memberikan rekomendasi perbaikan. Pada Gambar 1.1 berikut merupakan beberapa keluhan pengguna terhadap aplikasi Traveloka [5].



**Gambar 1. 1 Keluhan Pengguna Traveloka pada *Playstore* 2024**

Sebagai bagian dari industri penjualan tiket daring di Indonesia, *website* traveloka berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada para pengguna situsnya. Pasar Indonesia yang dinamis dengan mayoritas pengguna internet muda memberikan keunggulan kompetitif bagi *platform* lokal seperti Traveloka. Namun,

peningkatan ekspektasi terhadap kualitas layanan digital menuntut perusahaan untuk terus berinovasi. Selain di Indonesia, Traveloka juga hadir di beberapa negara lain, termasuk Thailand, Vietnam, Malaysia, Singapura, dan Filipina [5].



**Gambar 1. 2 Perbandingan Grafik Online Travel Agent 2022**

Sumber : [www.databoks.com](http://www.databoks.com)

Berdasarkan data grafik pada Gambar 1.2, dengan sumber dari [www.databoks.com](http://www.databoks.com) traveloka dengan pengunjung terbanyak, jauh dibawah competitor yang sejenis yaitu tiket.com, booking.com, nusatrip.com, dan travel.detik.com. Pada gambar tersebut, berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan pada *top brand* tersebut, dapat dilihat bahwa dalam penjualan tiket, traveloka menduduki peringkat pertama di antara situs *e-commerce* lainnya. Menurut penelitian [6], permasalahan umum pada *website e-commerce* berkaitan dengan desain, seperti desain yang tidak menarik dan kesulitan pengguna dalam menggunakan website tersebut. Selain desain, menurut Katerattanukul dan Siau dalam sebuah penelitian [7], menambahkan bahwa permasalahan yang sering dihadapi oleh *website e-commerce* adalah masalah desain, selain itu juga terdapat informasi lain yang tidak akurat (tidak dapat dipercaya) dan real time, layanan yang didalamnya terdapat situs web yang tidak memberikan kesan baik kepada pengguna (seperti mengalami kesulitan berkomunikasi dengan pengguna dan tidak memahami kebutuhan spesifik pengguna), serta dan juga *website* yang selalu tersedia setiap

waktu, artinya *website* stabil dan tidak mengalami *down*. Sangat penting untuk melakukan pengujian untuk memastikan bahwa *website* traveloka berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya. Sehingga, dapat diidentifikasi kekurangan yang ada dalam website ini agar dapat diperbaiki dan ditingkatkan agar lebih efisien.

Metode WebQual 4.0 terdiri dari tiga variabel, yaitu *Usability Quality* (kualitas kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas layanan interaksi) [8]. Pada penelitian ini ditambahkan satu variabel yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna ketika menggunakan Traveloka [9]. Pada penelitian Utami dan Siswanto (2019) [9] yang membahas penggunaan WebQual 4.0 dalam konteks pengukuran kualitas situs web dan *User Satisfaction*. Dalam penelitian ini, *User Satisfaction* diidentifikasi sebagai variabel yang sangat penting dalam WebQual 4.0, yang digunakan untuk menilai seberapa puas pengguna terhadap pengalaman mereka dengan situs web. *User Satisfaction* (kepuasan pengguna), merupakan hasil penilaian pengguna setelah menggunakan layanan atau produk. Sangat penting membuat konsumen merasa puas karena konsumen yang merasa puas lebih mungkin untuk kembali membeli jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan pengguna. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang membuat pengguna merasa puas itu merupakan hal yang penting karena dengan begitu dapat digunakan untuk menilai seberapa baik kualitas bisnis berkinerja dan sebagai panduan untuk meningkatkan layanan di masa depan [10]. Dengan demikian penelitian ini dilakukan dengan judul “Evaluasi Kualitas *Website* Terhadap *User Satisfaction* Traveloka Menggunakan Webqual 4.0”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah, bagaimana pengaruh faktor-faktor seperti *Usability Quality* (kualitas kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas layanan interaksi) terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) pada Traveloka?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

- 1) Memahami sejauh mana faktor-faktor *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* mempengaruhi *User Satisfaction* terhadap layanan yang diberikan oleh Traveloka.
- 2) Mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas Traveloka dari perspektif pengguna menggunakan metode Webqual 4.0.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, serta dapat memajukan dan mendukung penelitian selanjutnya. Manfaat penelitian ini dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

- 1) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas website Traveloka, sehingga dapat menjadi bahan referensi untuk meningkatkan website kualitas website Traveloka. Selain itu, penelitian ini juga memberikan masukan untuk pengembangan fitur personalisasi layanan, seperti rekomendasi otomatis berbasis riwayat pengguna.

- 2) Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis dapat dibagi menjadi dua bidang, yaitu :

- a. Manfaat untuk penelitian berikutnya, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang yang sama.
- b. Manfaat bagi akademisi, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pengembangan metode evaluasi kualitas layanan berbasis teknologi yang relevan di era digital, yang memang perlu diteliti lebih lanjut untuk mengembangkan konsep baru.

### 1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya, diperlukan batasan masalah. Berikut batasan masalah dalam penelitian ini :

- 1) Sistem informasi yang diteliti adalah Traveloka yang dinaungi oleh PT Traveloka Indonesia.
- 2) Data yang digunakan untuk analisis dengan metode WebQual 4.0 adalah data yang diperoleh dari hasil survei responden, yaitu memiliki kriteria pernah menggunakan *website* Traveloka sudah melakukan transaksi minimal 1 kali.
- 3) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada metode WebQual 4.0 terdiri dari 3 variabel, yaitu *Usability Quality* (kualitas kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas layanan interaksi). Kemudian ketiga variabel tersebut digunakan sebagai alat ukur *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) terhadap kualitas *website* Traveloka.
- 4) Analisis yang digunakan untuk memperoleh hasil dari responden menggunakan skala likert dengan 5 pilihan.

### 1.6. Relevansi Sistem Informasi

Menurut penjelasan dari Laudon and Laudon (2010), sistem informasi secara teknik merupakan kombinasi komponen yang saling terkait yang bertugas mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian suatu organisasi maupun perusahaan. Ada 2 pendekatan dalam sistem informasi yaitu : *technical approaches* dan *behavioral approaches*. *Technical approaches* fokus pada teknologi dan kemampuan disik sistem, termasuk ilmu komputer, manajemen, dan penelitian operasi. Sementara itu, *behavioral approach* berfokus pada masalah yang timbul dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi jangka panjang, seperti perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi dan perilaku dalam teknologi informasi [11].



**Gambar 1. 3 Studi Sistem Informasi**

Berdasarkan Gambar 1.3, sistem informasi dibagi menjadi dua macam pendekatan yaitu, *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches* [11]. Pendekatan *Technical Approaches* adalah pendekatan yang berfokus pada solusi teknis seperti, ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi yang bertujuan untuk mempelajari sistem informasi. Sedangkan, pendekatan *Behavioral Approaches* adalah pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, manajemen dan kebijakan organisasi, serta perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian yang akan dijelaskan ini termasuk ke dalam pendekatan behavioral approach karena fokusnya pada pemahaman faktor-faktor yang perlu ditingkatkan pada website Traveloka, melalui pandangan dan kepuasan pengguna, dan pendekatan ini menggunakan metode WebQual 4.0.

Traveloka telah membangun sistem komputer yang terhubung dengan pengguna dan maskapai penerbangan, memungkinkan untuk melakukan pemesanan tiket dengan mudah saat transaksi. Setelah pengguna memesan tiket, Traveloka akan melakukan reservasi terlebih dahulu dengan maskapai. Kemudian, tersedia berbagai metode pembayaran dan menunggu pengguna melakukan pembayaran. Jika pembayaran telah dilakukan, Traveloka akan membeli tiket untuk pengguna dan mengirimkan informasi tiket yang diperlukan untuk proses penukaran. Semua proses ini dikelola oleh sistem penerbangan dan akomodasi Traveloka. Traveloka juga memiliki sistem pembayaran yang disebut Traveloka Payment yang memungkinkan pengguna memilih metode pembayaran seperti transfer bank, kartu kredit, atau dompet digital [12].

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah skripsi ini, maka penulis membaginya menjadi lima bab. Dibawah ini juga diuraikan penjelasan masing-masing bab dengan perincian sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan informasi mengenai latar belakang masalah yang diajukan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori pendukung yang digunakan untuk mendukung penelitian ini dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, definisi dan konsep WebQual, serta penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi pemecahan masalah yang digunakan dalam melakukan penelitian ini, seperti identifikasi masalah, studi literatur, penentuan populasi dan sampel, definisi variabel dan indikator penelitian, instrumen penelitian, data penelitian, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan pengolahan data-data dengan pembahasan analisis deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas yang telah didapat dari hasil kuesioner serta memberikan evaluasi terhadap website yang telah melalui tahap analisis.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta berisi saran-saran yang akan diberikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi tentang literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan penelitian.

#### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta yang ada pada lapangan.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*