

# BAB I

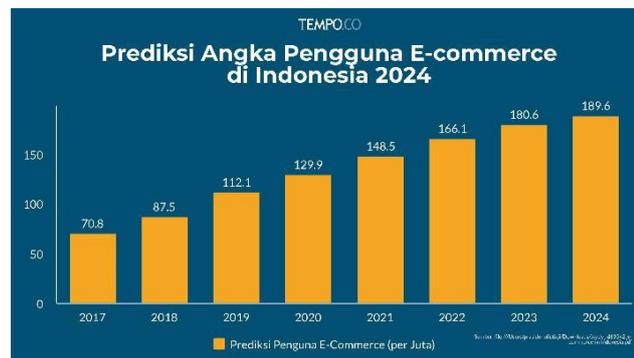
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di tengah pesatnya perkembangan era digital, teknologi informasi telah menjadi elemen yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Perkembangan ini memungkinkan manusia untuk berinteraksi tanpa batasan waktu maupun tempat. Melalui perangkat teknologi, siapa pun dapat terhubung, memperoleh informasi, serta meneruskannya kepada orang lain kapan saja dan di mana saja[1]. Kemudahan akses terhadap teknologi ini merupakan salah satu dampak nyata dari globalisasi. Saat ini, internet menjadi kebutuhan utama, karena sebagian besar aktivitas manusia sehari-hari sangat bergantung pada konektivitas digital tersebut.

Kehadiran jejaring internet telah memberi kemudahan yang besar bagi manusia dalam menjalankan berbagai tugas harian. Media daring ini berhasil mentransformasi metode komunitas dalam menjalin hubungan, bertukar pesan, memperoleh pekerjaan, hingga merintis kesempatan perniagaan digital *atau E-Commerce*. Perdagangan elektronik (*e-commerce*) sendiri adalah sebuah segmen dari bisnis elektronik (*e-business*) yang secara khusus menangani urusan transaksi produk maupun jasa via jejaring internet. Aktivitas *e-commerce* turut mencakup berbagai kegiatan penunjang transaksi itu, contohnya promosi, strategi penjualan, layanan purnajual, jaminan proteksi, proses pengantaran, hingga metode pelunasan[2].

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan tren pengguna *e-commerce* yang terus bertambah dalam beberapa tahun terakhir dan pertumbuhan ini diperkirakan akan terus berlanjut di tahun-tahun mendatang. Berdasarkan data Statista, prediksi pengguna *e-commerce* di Indonesia pada tahun 2017 sampai 2024 divisualisasikan dalam Gambar 1.1 berikut[3].



**Gambar 1.1 Prediksi Pengguna E-commerce di Indonesia[3]**

Indonesia menempati posisi sebagai salah satu negara dengan percepatan perkembangan ekonomi digital paling pesat secara global, menjadi pasar utama bagi berbagai platform belanja *online* atau *marketplace*[4]. Berdasarkan data dari SimilarWeb, lima *e-commerce* teratas di Indonesia pada tahun 2024 mencatat jumlah kunjungan yang sangat tinggi. Shopee memimpin dengan sekitar 2,3 miliar kunjungan, platform ini unggul jauh dari para kompetitornya. Tokopedia berada di posisi berikutnya dengan estimasi 1,2 miliar kunjungan, disusul oleh Lazada yang mengumpulkan 762,4 juta kunjungan. Di sisi lain, BliBli membukukan 337,4 juta kunjungan, sedangkan Bukalapak hanya meraih 168,2 juta kunjungan[5].

Merespons gejala yang ada, Pemerintah Kota Surabaya terstimulasi untuk menciptakan terobosan di sektor *e-commerce* dengan merilis wadah

daring seluler bernama Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi Nang Surabaya (E-Peken Surabaya) guna mengokohkan fondasi ekonomi warga. Diresmikan pada 31 Oktober 2021, platform ini menasar kebangkitan ekonomi masyarakat pasca-pandemi Covid-19 melalui pemasaran produk dari UMKM, SWK, serta Toko Kelontong yang tersebar di seluruh kecamatan kota. Sistemnya menggunakan dua akses berbeda: publik umum memanfaatkan situs web sebagai portal pembelian, sementara para penjual dari kalangan tersebut menggunakan aplikasi Android terpisah yang dapat diunduh via Play Store untuk melakukan manajemen atas komoditas dagangan mereka[6], [7].

Ketika pertama kali diperkenalkan, platform E-Peken Surabaya hanya tersedia bagi pegawai pemerintah Kota Surabaya. Namun, sejak 1 April 2022, akses ke situs tersebut telah dibuka sepenuhnya untuk khalayak umum[8]. *Website* E-Peken Surabaya sama seperti *website* layanan lainnya yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya. Platform E-Peken Surabaya menghadirkan beragam kemudahan melalui berbagai fitur, seperti pencarian toko atau produk, serta opsi penyaringan berdasarkan wilayah kecamatan. Meskipun demikian *website* E-Peken Surabaya menawarkan banyak kemudahan, namun pengguna masih menemukan kekurangan serta keluhan dalam menggunakan *website* tersebut. Keluhan yang dialami oleh pengguna dari sisi pembeli antara lain, tidak berfungsinya tombol *back*, fitur rating hingga ulasan serta tidak ada informasi terkait jumlah stok produk[15], [9]. Tombol *back* tidak berfungsi karena saat pengguna ingin kembali ke tampilan sebelumnya, tetapi sebaliknya keluar dari *website*. Namun, absennya fitur penilaian dan ulasan pengguna menimbulkan keraguan bagi calon pembeli

dalam mengambil keputusan. Keluhan tersebut mengindikasikan bahwa mutu pelayanan pada situs E-Peken Surabaya masih belum optimal. Layanan *website* dinyatakan berhasil dan berkualitas apabila sudah memenuhi kebutuhan penggunanya[10]. Dengan adanya keluhan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi kualitas *website* untuk meningkatkan kualitas dan mengevaluasi apakah platform yang tersedia telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna, sekaligus sejalan dengan tujuan utama Pemerintah Kota Surabaya dalam menghadirkan website E-Peken Surabaya.

Evaluasi kualitas *website* merupakan langkah penting untuk memahami sejauh mana *website* dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Beberapa model yang sering digunakan untuk penelitian serupa antara lain, *E-Electronic Service Quality* (E-ServQual), *Electronic Government Quality* (E-GovQual), *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency*, *Service* (PIECES) dan WebQual 4.0. WebQual 4.0 dimanfaatkan sebagai alat untuk menilai mutu layanan situs web dari sudut pandang pengguna. Pendekatan ini mencakup tiga aspek inti: kenyamanan penggunaan, akurasi informasi, dan mutu interaksi layanan[11], [12]. Model ini telah diterapkan secara luas dalam berbagai studi guna mengevaluasi kualitas *website* di berbagai bidang seperti *e-commerce*, pendidikan, pemerintahan, dan hiburan[13], [14]. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siswanto[15] membahas terkait kajian terhadap elemen-elemen yang memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap situs E-Peken Surabaya telah memberikan wawasan tentang bagaimana pengguna menerima platform tersebut. Namun, penelitian tersebut belum membahas secara mendalam kualitas *website* sebagai elemen penting

yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Dengan demikian, studi ini dilaksanakan untuk menilai mutu situs E-Peken Surabaya, dengan harapan dapat menghadirkan sudut pandang baru dalam mengenali aspek-aspek kualitas yang masih perlu diperbaiki, guna menyusun rekomendasi pengembangan yang selaras dengan tujuan peningkatan mutu layanan *website* E-Peken Surabaya serta untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara lebih optimal.

Berdasarkan pemaparan latar belakang, Penilaian terhadap mutu *website* dalam skripsi ini akan dilaksanakan dengan pendekatan model WebQual 4.0 yang dikombinasikan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). E-Peken Surabaya berbasis *website* memilih menggunakan model WebQual 4.0 karena dapat memberikan pendekatan secara menyeluruh dan terstruktur. Oleh karena itu, WebQual 4.0 dianggap sesuai untuk mengevaluasi kualitas situs E-Peken Surabaya berdasarkan sudut pandang pengguna akhir. Pemilihan model konseptual ini didasarkan pada studi-studi sebelumnya yang membuktikan bahwa WebQual 4.0 telah digunakan secara luas untuk menilai mutu layanan situs web dalam berbagai sektor seperti pendidikan, perpustakaan, *e-commerce*, serta transaksi digital lainnya. Model ini mengandalkan tiga dimensi inti, yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), keandalan informasi (*information quality*), dan mutu interaksi layanan (*service interaction quality*)[16]. Kemudian untuk meningkatkan cakupan dan relevansi evaluasi, penambahan variabel dilakukan agar dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif. Sehingga tidak hanya terbatas pada variabel yang sudah ada tetapi juga mencakup variabel tambahan yang relevan. Variabel tambahannya meliputi variabel *reliability*, *trust*, *citizen support*, *efficiency*.

Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Muthmainah et al[17] mengenai analisis mutu website Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat, ditemukan bahwa variabel seperti keandalan (*reliability*), kepercayaan (*trust*), dukungan masyarakat (*citizen support*), dan efisiensi (*efficiency*) turut memengaruhi kualitas situs web. Oleh karena itu, penggabungan variabel-variabel tersebut ke dalam model WebQual 4.0 sebagai tambahan memberikan wawasan yang lebih menyeluruh mengenai mutu layanan digital. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) guna mengidentifikasi serta memetakan atribut layanan situs web yang memerlukan peningkatan[18]. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka skripsi ini berjudul “Evaluasi Kualitas *Website* E-Peken Surabaya Menggunakan WebQual 4.0 Modifikasi dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalahnya yaitu apa saja item indikator yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada *website* E-Peken Surabaya berdasarkan model WebQual 4.0 modifikasi dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan rekomendasi perbaikan pada Kuadran 1?

## **1.3 Batasan Penelitian**

Ruang lingkup pada penelitian ini akan dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang digunakan adalah *website* E-Peken Surabaya

<https://peken.surabaya.go.id/>

2. Penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0 modifikasi yang meliputi variabel *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality* dengan penambahan variabel *Reliability, Trust, Citizen Support, Efficiency* yang relevan dengan penelitian ini.
3. Responden penelitian ini yaitu warga Surabaya yang pernah menggunakan *website* E-Peken Surabaya untuk membeli produk/barang.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui item indikator apa saja yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada *website* E-Peken Surabaya berdasarkan model WebQual 4.0 modifikasi dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan dapat memberikan rekomendasi perbaikan pada Kuadran 1.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Memberikan gambaran terkait item indikator pada masing-masing variabel yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan.
2. Menjadi acuan bagi pengelola atau pengembang *website* E-Peken Surabaya sebagai dasar pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas

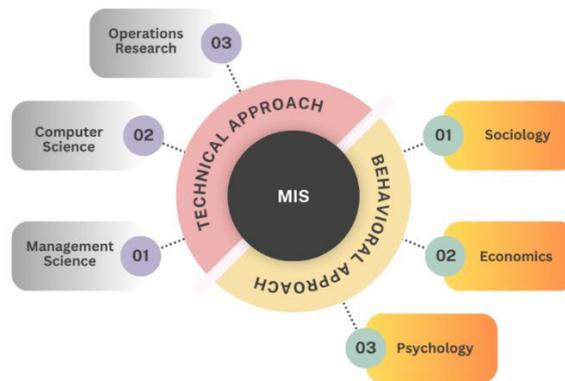
layanan situs.

3. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis sebagai hasil dari proses penelitian yang dilakukan.
4. Menjadi referensi tambahan bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan kajian serupa di masa mendatang.

## **1.6 Relevansi SI**

Sistem informasi merupakan perpaduan antara aktivitas manusia dan teknologi yang berperan dalam menghimpun, menyimpan, mengelola, serta mendistribusikan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung proses pengambilan keputusan suatu organisasi[19]. Mengacu pada definisi tersebut, situs E-Peken Surabaya dapat diklasifikasikan sebagai salah satu implementasi dari sistem informasi karena menggabungkan teknologi dan aktivitas pengguna untuk mendukung proses transaksi serta penyebaran informasi secara digital.

Secara garis besar, sistem informasi dapat dianalisis melalui dua sudut pandang utama, yaitu *Technical Approach* dan *Behavioral Approach*, sebagaimana diperlihatkan pada Gambar 1.2[20]. *Technical Approach* berfokus pada aspek teknis atau struktural, yang melibatkan bidang-bidang seperti ilmu komputer, manajemen sistem, dan riset operasional. Di sisi lain, *Behavioral Approach* lebih menekankan pada dimensi perilaku, termasuk dinamika perubahan perilaku individu, kebijakan organisasi, manajemen, serta hubungan antara manusia dan teknologi informasi.



**Gambar 1.2 Relevansi SI[20]**

Riset ini tergolong dalam pendekatan *Behavioral Approach* karena fokus utamanya adalah mengevaluasi kualitas *website* E-Peken Surabaya berdasarkan persepsi pengguna akhir, serta mengidentifikasi item indikator yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan guna meningkatkan pengalaman pengguna.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Kerangka penulisan karya akhir ini dirancang dengan maksud untuk memfasilitasi proses kompilasi laporan agar senantiasa terfokus dan berhasil meraih sasaran yang diinginkan. Kompilasi laporan karya akhir ini sendiri diorganisasikan ke dalam beberapa bagian utama sebagai berikut:

#### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Bagian ini menguraikan konteks masalah, formulasi persoalan, cakupan batasan kajian, sasaran riset, kegunaan yang diharapkan dari riset.

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

Bagian ini memuat ulasan atas studi-studi sebelumnya yang

berkaitan dengan riset saat ini serta menyajikan fondasi konseptual yang relevan dengan isu yang dianalisis.

### **BAB III                   METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini memaparkan metode yang diterapkan dalam riset, mencakup: diagram alir kajian, pengamatan langsung, penentuan masalah, telaah pustaka, pendefinisian variabel, penetapan populasi berikut sampelnya, pengujian reliabilitas dan validitas, sampai dengan teknik pemrosesan dan analisis data.

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

Bagian ini mengupas secara mendalam seluruh temuan beserta diskusi dari riset yang telah dieksekusi. Informasi yang berhasil dihimpun selanjutnya akan diproses dan dipaparkan guna menjawab berbagai sasaran yang telah ditetapkan dalam riset.

### **BAB V                   PENUTUP**

Bagian ini menyajikan rangkuman akhir dari keseluruhan riset serta memuat rekomendasi yang diajukan oleh penulis.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini memuat daftar keseluruhan referensi pustaka yang menjadi rujukan dalam penyusunan karya akhir ini.

### **LAMPIRAN**

Bagian ini menyertakan berbagai berkas yang dimanfaatkan sebagai materi pendukung untuk melengkapi karya akhir.