

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Website sebagai media informasi elektronik dapat menyajikan berbagai informasi secara cepat, efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal merupakan salah satu komponen utama dalam memberikan layanan terhadap pelanggan. Situs *web* atau yang sering disingkat dengan istilah situs adalah sejumlah halaman yang memiliki topik saling terkait. Terkadang disertai dengan berkas-berkas gambar, video, atau jenis-jenis berkas lainnya. Disamping itu *website* juga mempunyai keuntungan tersendiri yaitu efisien dan dapat diakses kapanpun dan dimana pun. Hermawan (2007: 61) dalam Maslan (2014) *Website* yang baik harus memiliki beberapa kriteria yaitu: pengguna dapat mengoperasikan dengan mudah, tampilan menarik, *content* yang relevan, serta *loading timenya* yang tidak terlalu lama. Agung (2000: 176) dalam Zahreza *et al* (2014) *Website* merupakan kumpulan halaman *web* yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. Hamdani (2008: 278) dalam Maslan (2014) situs (*Website*) adalah perusahaan-perusahaan penyedia layanan Internet. Salah satu *web* atau situs jual beli yang saat ini mendominasi pasar *online* di Indonesia berdasarkan rangking atau peringkat yang ke 45 pada bulan Juli 2016 diperoleh dari Alexa.com adalah OLX.co.id yang sebelumnya bernama Tokobagus.com

OLX Indonesia (sebelumnya bernama tokobagus.com) adalah sebuah situs *web* iklan baris Indonesia yang difokuskan untuk membeli dan menjual produk serta jasa secara daring. OLX Indonesia adalah tempat untuk mencari barang baru atau bekas berkualitas seperti produk elektronik, otomotif, rumah, peralatan rumah tangga, aneka jasa dan juga lowongan kerja. Situs *web* ini hadir pada tahun 2005 dengan nama tokobagus.com dan merupakan pusat jual beli *online* terbesar di Indonesia. Pasang iklan gratis adalah salah satu layanan yang disediakan oleh OLX Indonesia untuk para penjual dengan tidak dikenakan biaya. Tidakhn yaitu, OLX indonesia juga dapat menjadi *search engine* yang *friendly* karena hanya bukan situs yang dapat menemukan iklan yang di publikasikan, tetapi juga orang-orang yang mencari produk dan jasa melalui *search engine* seperti *google* juga akan menemukan iklan tersebut. OLX Indonesia memiliki slogan “Cara Tepat Jual Tepat”. Situs ini juga menyediakan tab spesifikasi produk atau jasa yang dibutuhkan, seperti merk, tipe, tahun maksimum dan minimum, serta harga maksimum dan minimum. OLX Indonesia juga tersedia dalam bentuk *mobile Version* dan *Official Application For android*. Tidak ada biaya pemasangan iklan kecuali apabila meminta layanan promosi tambahan (promosi *point*) untuk iklan-iklan yang dipasang. Biaya yang dikenakan tersebut hanya bersifat “dianjurkan” bukan “diharuskan”. Jadi apabila tidak ingin menggunakan layanan promosi tambahan, anda tidak perlu membayar.

Normalnya, Iklan di OLX hanya bertahan selama tujuh hari setelah itu, Iklan penjualakan di nonaktifkan meskipun penjual bisa me-*refresh* iklan namun hanya akan bertahan dalam beberapa hari saja yaitu maksimal satu bulan tayang.

OLX menyatakan tidak bertanggung jawab atas semua jaminan dan kondisi, termasuk segala implikasi dari jaminan, kualitas, kelayakan atas informasi yang disampaikan pemasang iklan. Dalam keadaan apapun OLX Indonesia tidak bertanggungjawab atas kerugian, baik khusus, langsung, tidak langsung atau bersifat konsekuensial. Terjadinya berbagai macam penipuan sangat besar karena penyediaan layanannya yang gratis dan terbukanya untuk umum. Banyaknya pesaing pada bidang jual beli *online* bermunculan, seperti Berniaga.com, dan bukalapak.com.

Webqual 4.0 adalah salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. 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 pertanyaannya. *Webqual 4.0* disusun berdasarkan tiga dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. (Sanjaya, 2012)

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, membuat penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Evaluasi Kualitas Website OLX dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”**

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya pesaing pada bidang jual beli *online* bermunculan, seperti Berniaga.com, dan Buka Lapak.com, Bli-bli.com.
2. Masa tayang iklan yang terbatas.
3. Penyediaan layanan yang gratis dan terbuka untuk umum menimbulkan berbagai macam penipuan.

1.3. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kriteria responden dikhususkan kepada pengguna *website* OLX yang sudah menggunakan *Website* minimal dua kali.
2. Responden dikhususkan kepada masyarakat kecamatan Batu Aji Batam.
3. Kriteria responden dikhususkan kepada pengguna *website* OLX dengan periode Juli – Desember 2016.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada subbab sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat penggunaan *website* OLX ?
2. Bagaimanakah tingkat kualitas informasi *website* OLX?
3. Bagaimanakah tingkat kualitas interaksi *website* OLX?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat penggunaan *website* OLX.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas informasi *website* OLX.
3. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas interaksi *website* OLX.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat sebagai tambahan informasi yang berhubungan dengan kualitas layanan *website* dengan menggunakan metode *webqual* 4.0.

2. Aspek Praktis

Dari segi aspek praktis manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

3. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis karena mendapat pengalaman meneliti berharga dan menambah pengetahuan mengenai evaluasi kualitas *website* Olx dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 .

4. Bagi OLX

Memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola *website* tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan *website* Olx.

5. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya dengan variabel penelitian menggunakan metode *webqual 4.0*