

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.7 Latar Belakang Penelitian

Saat ini teknologi *internet* sudah banyak dimanfaatkan oleh semua pihak baik untuk sarana hiburan maupun sarana kemajuan usaha dari beberapa pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut yang sering kita sebut dengan transaksi jual beli *online*. *Internet* memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi dan kemudahan untuk berkomunikasi. Selain itu *internet* juga memiliki cakupan yang sangat luas hampir tak terbatas, berbeda dengan media informasi dan komunikasi lainnya yang mempunyai batasan, baik itu berubah batasan area maupun lainnya. Saat ini, hanya mengetik kata kunci, kita bisa mendapatkan informasi dengan cepat. Sehingga Perkembangan *website* dari tahun ketahun sangat meningkat. Melalui perkembangan teknologi informasi tercipta suatu jaringan antar komputer yang saling berkaitan. Jaringan yang dikenal dengan istilah *internet* secara terus-menerus menjadi pesan-pesan elektronik, termasuk *e-mail*, transmisi *file*, dan komunikasi dua arah antar individu atau komputer.

Banyak kalangan yang sudah memiliki *website* untuk dijadikan media informasi didunia maya. Bayangkan apabila anda mempunyai informasi, dan dikelola dengan cepat dalam wadah sebuah *website*, maka informasi tersebut dapat diakses oleh jutaan orang dari seluruh dunia. Perkembangan teknologi pada

saat ini sangatlah pesat terutama dalam bidang *internet*. *Internet* merupakan wadah yang sangat populer di era saat ini. *Internet* digunakan untuk mencari data atau mencari informasi. Dimasa kini untuk mengakses *internetsangat* mudah didapatkan selain menggunakan komputer rumah (PC), *laptop*, bisa juga diakses melalui *handphone*, *internet* mempermudah komunikasi antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya dalam waktu bersamaan sehingga *internet* sangat membantu dalam pencarian data atau informasi, selain itu juga *internet* juga menyediakan kebutuhan akan informasi, berita, jual beli, ilmu pengetahuan dan hiburan.

Kehadiran *internet* sebagai *mediaonline* menghadirkan media baru yang disebut dengan *Website* yang dapat menjangkau semua kalangan secara cepat, tepat dan bersamaan dengan biaya murah. Sebelum mengunjungi sebuah *Website* terlebih dahulu harus terhubung dengan *internet*. Dengan adanya kehadiran teknologi informasi dalam mendukung aktivitas sehari-hari semakin terasa manfaatnya.

Teknologi *internet* memakai *protocol TCP/IP* yang pertama kali dikenalkan dan diuji coba oleh *US deparment of Defence (US DoD)* dalam proyek *Arpanet (Advance Research Projects Agency Network)* pada tahun 1969. *Internet* membuat komunikasi tanpa batas, baik Negara maupun budaya. perkembangan *internet* semakin maju dengan layanan-layanan yang erus bertambah. Seiring dengan kemajuan teknologi *handphone (mobile)*, media *internet* juga dapat diakses melalui *handphone*. *Internet* merupakan salah satu

solusi luar biasa yang pernah diciptakan oleh manusia, informasi apapun dan dari mana pun memungkinkan untuk didapatkan melalui teknologi ini.

Pengguna *Website* pada zaman sekarang ini sedang mengalami peningkatan yang sangat pesat, perusahaan memanfaatkan *website* untuk mempromosikan barang dan jasa mereka agar dikenal oleh masyarakat luas melalui *website*, memanfaatkan *website* sebagai alat bantu untuk mempromosikan barang dan jasa, juga bisa mengurangi biaya promosi jika melakukan promosi kedaerah yang sulit untuk dijangkau, dengan menggunakan *website* setiap orang dengan mudah mengetahui informasi tentang produk tersebut, informasi yang disajikan pun dapat berjumlah besar dan dapat di *up-date* kapan saja, hal ini secara tidak langsung telah memberikan keuntungan bagi perusahaan yang menggunakan *website* sebagai media promosi karena produk atau jasa yang ditawarkan dikenal secara luas oleh masyarakat dan volume transaksi atas produk dan jasa yang ditawarkan dikenal secara luas karena transaksi bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. *Web* adalah sebuah sistem *internet* yang memungkinkan setiap orang tampil selama 24 jam sehari, khususnya dokumen yang ditempatkan di komputer yang tersambung dengan internet sepanjang hari. *Website* sangat penting bagi seorang penjual karena *website* adalah media yang melakukan pemasaran produk dan menawarkan produk-produk yang baru kepada pelanggan atau calon pembeli yang berkunjung ke sebuah *website*. Hanya dari rumah, ruang kantor atau dimana saja, pelanggan atau pembeli dapat melihat produk-produk dari layar komputer dan *smartphone* untuk mengakses informasi

dan melakukan pembayaran dengan metode pilihan yang tersedia. Penjual yang dimaksud adalah yang mewakili dari perorangan ataupun dari perusahaan.

Selain pengelolaan *website* yang baik dan akurat perorangan ataupun perusahaan memerlukan hal lain untuk mendapatkan kepercayaan pelanggannya. Hal ini diperlukan sebagai sebuah kualitas informasi yang baik dalam menawarkan produk-produk disebuah *website* yang disediakan oleh penjual. Jika penjual memiliki kualitas informasi yang baik dan akurat maka pelanggan akan merasa nyaman dan percaya. Hal ini akan berdampak positif terhadap penjualan dimana citra penjual akan dikenal baik oleh pembeli. Ada juga *website* yang menyediakan layanan dimana bisa mempromosikan suatu produk dan jasa juga tempat berbelanja di *website* tersebut, salah satu *website* yang bisa dijadikan tempat promosi barang dan tempat berbelanja adalah [kaskus.com](http://kaskus.com).

*Website* merupakan halaman situs sistem informasi yang dapat diakses secara cepat, *Website* ini disadari dari perkembangan sistem informasi dan komunikasi. [kaskus.com](http://kaskus.com) pada masyarakat dikota batam sebagai sebuah forum yang mengklaim bahwa dirinya adalah *the largest Indonesian company* tentu tak mau kalah dengan pesaingnya.

Menurut wahana komputer (2009: 1) *E-commerce (electronic commerce)* sendiri adalah penjualan dan pembelian produk, informasi, dan jasa yang dilakukan dengan memanfaatkan jaringan komputer. *E-commerce* memberikan beberapa kemudahan baik bagi penjual maupun bagi pembeli. Bagi pihak penjual *e-commerce* sangat membantu untuk memperluas daerah pemasaran produk yang akan dijual, sedangkan bagi pihak pembeli *e-commerce* akan mempermudah

mendapatkan dan membandingkan informasi secara detail tentang produk yang akan dibeli.

Dengan hadirnya *e-commerce* memungkinkan pihak konsumen akan semakin bertambah baik itu memasang iklan dan membeli produk secara *online*, pemanfaatan *website* sebagai media promosi memberikan keuntungan dimana para konsumen akan sangat mudah mengakses media tersebut, selain itu konsumen juga dengan cermat akan menganalisis dan membuat suatu perbandingan tentang produk yang dipasarkan di *website* tersebut dengan *website* lainnya.

Bertransaksi dalam media *online* atau melakukan penjualan, pemasaran barang dan jasa merupakan bagian dari e-dagang yang sering disebut juga dengan *e-commerce*, perdagangan yang di aplikasikan kedalam *e-commerce* seperti *customer service*, perkembangan *e-commerce* ini didorong oleh pesatnya perkembangan *internet*, memudahkan para konsumen melakukan pembayaran dengan *online*. Keuntungan yang diperoleh ketika melakukan *e-commerce* adalah untuk meningkatkan pendapatan dengan menggunakan penjualan online yang biayanya lebih murah dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Kaskus forum jual beli diadakan sebagai wadah untuk memfasilitasi transaksi jual beli yang unik dengan segala dinamikanya. Kaskus ini merupakan salah satu bagian dari kaskus, dimana orang yang memiliki barang apa saja dapat membuat *tread* untuk menjual barangnya. Demikian pula dengan orang yang ingin mencari sesuatu, tentu saja dapat membuat *tread* untuk mencari barang yang diinginkan. Kaskus ini tidak menyia-nyiakan nama besar yang

didandangnya, kesempatan ini dilakukan untuk melebarkan sayap kaskus lebih lebar dan lebih luas lagi dengan menyediakan *platform* jual beli. Konsepnya memang tidak berbeda jauh dengan situs-situs *online* yang menyediakan layanan jual beli. Transaksi dilakukan dengan landasan saling percaya dan pemikiran yang positif antara penjual dan pembeli. Namun seiring dengan perkembangannya, sering kali ditemukan kasus penipuan di kaskus khususnya di kota Batam. Namun hal ini tidak menyurutkan orang untuk berjualan atau membeli di kaskus.

Masyarakat khususnya di Kota Batam ini memanfaatkan *website* forum jual beli kaskus.com adalah tempat untuk mencari barang baru atau pun barang bekas seperti, produk *handphone* murah, Komputer, *fashion*, mobil bekas, motor, dan property peralatan rumah tangga, aneka jasa dan lowongan kerja. Dengan hadirnya *website* kaskus.com masyarakat di kota Batam lebih mudah untuk mempromosikan barang dan menjual barang di *website* tersebut.

*Website* kaskus ini tidak hanya melayani pelanggan yang ada di Batam saja, tetapi diseluruh Indonesia. Dan *website* kaskus disajikan untuk pelanggan untuk memperoleh informasi produk yang dijual, harga lain dan sebagainya. Dengan adanya *website* ini pelanggan lebih mudah memperoleh informasi tentang produk, harga, kualitas produk tanpa perlu waktu yang lama. Informasi yang cepat dan akurat juga sebagai salah satu pelayanan dalam mendapatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Faktor kepercayaan pelanggan menjadi hal yang harus diperhatikan oleh kaskus, dimana akan mempengaruhi niat pelanggan untuk melakukan transaksi jual beli produk melalui kaskus.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ” **Analisis Website Forum Jual Beli Kaskus.Com (FJB) Menggunakan Metode Webqual 4.0 study kasus di Kota Batam**”

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapamasalah yang ditemui dalam transaksi jual beli pada *website* kaskus.com khususnya di Kota Batam.

1. Pelanggan dapat memperoleh informasi tentang produk dan harga barang tetapi dalam *website* tersebut hanya menyediakan berupa informasi harga dan produk.
2. Pelanggan dapat memperoleh kualitas *website* dan kualitas layanan
3. Kurangnya tingkat kepercayaan informasi harga dan kualitas produk.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Agar peneliti lebih terarah pada permasalahan yang dihadapi dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka perlu ditetapkan suatu batasan terhadap permasalahan yang akan diteliti. Hal ini dilakukan supaya langkah–langkah pemecahan tidak menyimpang dari koridor pembahasan. Permasalahan hanya sebatas transaksi jual beli *online*“Analisis Website Forum Jual Beli Kaskus.Com (FJB) Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 study kasus di Kota Batam”

#### 1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh antara kualitas pengguna (*usability quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* [kaskus.com](http://kaskus.com) di Kota Batam?
2. Adakah pengaruh kualitas informasi (*informasi quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* [kaskus.com](http://kaskus.com) di Kota Batam?
3. Bagaimana pengaruh kualitas interaksi (*interaksi quality*) *website* [kaskus.com](http://kaskus.com) terhadap kepuasan pengguna *website* pada masyarakat kota Batam?
4. Bagaimana pengaruh kualitas interaksi untuk mengetahui pengaruh kualitas pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* [kaskus.com](http://kaskus.com) di Kota Batam?

#### 1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penetapan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pengguna (*usability quality*) *website* [kaskus.com](http://kaskus.com) terhadap kepuasan pengguna di Kota Batam
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas informasi (*informasi quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* [kaskus.com](http://kaskus.com) di Kota Batam

3. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas interaksi (*interaksi quality*) *website* kaskus.com terhadap kepuasan pengguna *website* pada masyarakat kota Batam
4. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas interaksi, untuk mengetahui pengaruh kualitas pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* [kaskus.com](http://kaskus.com) di Kota Batam

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari hasil penelitian tentang ” Analisis *Website* Forum Jual Beli Kaskus.Com (FJB) Menggunakan Metode *Webqual 4.0 study* kasus di Kota Batam” sebagai berikut:

### **1.6.1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu kita lebih memahami tentang pengaruh *website* [kaskus.com](http://kaskus.com) dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna khususnya masyarakat di Kota Batam.

### **1.6.2. Secara Praktis**

Bagi penulis, penelitian ini untuk menambah ilmu pengetahuan serta pemahaman mengenai pengaruh *website*, kualitas dan kepuasan pengguna. Bagi perusahaan penelitian yang di lakukan ini, diharapkan dapat memberikan sumbangan mengenai apa saja yang mempengaruhi *website* dan kualitas informasi

yang bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan perusahaan pada masa yang akan datang. Bagi penulis, penilaian ini sebagai referensi oleh pihak lain dalam penulisan skripsi dengan topik yang sama.