

## ANALISIS KUALITAS WEBSITE FORUM JUAL BELI ONLINE SHOPEE DI INDONESIA

### ANALYSIS WEBSITE QUALITY ONLINE TRADE FORUM SHOPEE IN INDONESIA

Tanose Putra Darmawan<sup>1</sup>, Dra. Ai Lili Yuliati, M.M<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1</sup>[tanoseputra.darmawan@gmail.com](mailto:tanoseputra.darmawan@gmail.com), <sup>2</sup>[ailili1955@gmail.com](mailto:ailili1955@gmail.com)

#### Abstrak

Pada saat ini, kegunaan website menjadi primadona tersendiri bagi perusahaan dalam memasarkan produk mereka. Sehingga membuat menjamurnya *website e-commerce* di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas forum jual beli online Shopee berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan.

Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* dengan *insidental sampling*, dengan jumlah responden 385 pengguna. Teknik analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas website Shopee berdasarkan tingkat harapan dan kinerja berada pada kategori baik. Terdapat 11 pernyataan yang melebihi harapan konsumen dan 10 pernyataan yang belum sesuai harapan konsumen. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* indikator yang menjadi prioritas perbaikan untuk menjadikan website yang berkualitas yaitu saya merasa mudah untuk mengoperasikan *website*, saya merasa *website* mudah dipahami, saya merasa mudah bernavigasi dalam *website*, yang harus dipertahankan yaitu kemudahan menggunakan *website*, kesesuaian desain website dengan jenis dari *website* tersebut, reputasi *website*, pelayanan secara personal, yang harus dikurangi prioritasnya yaitu kompetensi *website*, informasi yang terperinci, kemanan bertransaksi, kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan.

**Kata Kunci:** *Kualitas website, WebQual, Importance Performance Analysis*

#### Abstract

At this time, the usefulness of a separate website to be excellent for companies in marketing their products. So that makes the proliferation of *e-commerce website* in Indonesia. *Websites Shopee.com* give a service system new the *website other e-commerce*. This study aimed to describe the level of quality *Shopee.com* based on the judgment of the actual quality and perceived quality of the ideal.

This research is descriptive research using quantitative method. In this study only use one variable that is the quality of websites that have dimensions Usability, Information Quality, Interaction Quality. Respondents in this study used 385 users using non probability sampling technique with incidental sampling.

From this research obtained the result that the quality of website based on the level of expectations and the level of performance is in good category. Based on the gap between the level of expectation and the level of performance there are 11 statements that have exceeded the expectations of consumers and 10 statements that have not exceeded consumer expectations indicators that become priority improvement to make a quality website that is related to me feel easy to operate the website, I feel the website easy to understand, I find it easy to navigate within the website. Factors that must be maintained are related to the ease of using the website, the suitability of website design with the type of website, the accuracy of the format of information in the website, the reputation of the website, the personal service, and the website makes me feel part of the community. While

*the factors that should be reduced priority is related to the competence of the website, detailed information, security transactions, ease to communicate with the company.*

**Keyword:** *Website Quality, WebQual, Importance Performance Analysis.*

## 1. PENDAHULUAN

Saat ini, masyarakat Indonesia sudah banyak menggunakan teknologi informasi yang berbasis internet untuk memenuhi kebutuhannya. Perkembangan teknologi internet ini telah memberikan dampak positif bagi Indonesia dimana layanan internet sudah banyak dilakukan oleh individu, perusahaan, instansi pemerintahan maupun swasta (miung, 2015). Menggunakan internet bagi masyarakat Indonesia sudah menjadi hal yang menyatu dalam kehidupan sehari-hari. Terlebih lagi biaya untuk mengakses internet relatif murah, didukung pula dengan semakin murah harga ponsel pintar di Indonesia yang dijadikan sebagai penunjang kegiatan tersebut, hal tersebut berdampak pula pada bertambahnya pengguna internet di Indonesia.

Pengguna internet yang semakin meningkat berpengaruh pada perkembangan *e-commerce* di Indonesia, khususnya forum jual-beli. Banyak peluang bisnis yang muncul pada beberapa forum jual-beli di Indonesia. Tidak bisa dipungkiri bahwa belanja *online* menjadi pilihan oleh banyak konsumen untuk memperoleh barang yang diinginkan tanpa menggunakan banyak waktu dan tenaga. Alasan banyak konsumen menggunakan belanja *online* adalah kemudahan untuk melakukan transaksi, harga yang cukup bersaing dan kualitas barang yang bagus sesuai dengan keinginan konsumen.

Berbagai hal dapat meningkatkan peluang pasar bagi pelaku pasar untuk menggunakan internet sebagai alat untuk memasarkan produknya. Pelaku pasar dapat menggunakan berbagai cara yang dianggap cocok untuk memasarkan produknya oleh teknologi internet. Alat yang dapat dimanfaatkan dengan adanya internet adalah penggunaan media sosial, toko *online*, forum jual beli *online* serta dengan aplikasi pada *smartphone*.

Jual beli secara *online* juga harus ditunjang oleh kualitas *website* yang baik. Menurut (aditya,2014) Kualitas *website* turut membentuk salah satu pilar utama kesuksesan bisnis. Sebuah *website* yang baik adalah tampilan *website* yang memiliki *layout* selaras dan seimbang dalam penggabungan dari beberapa elemen penting yang meliputi desain, konten, navigasi, dan fungsional. Hal tersebut merupakan salah satu aspek penting dalam pembuatan *website*. Selain itu *website* juga harus tidak terlalu rumit, harus menarik, dan tentunya *user friendly* yang akan meningkatkan kinerja *website* tersebut. Agar dapat menarik perhatian pengunjung *website* harus memiliki konten yang ringkas dan font yang mudah dibaca, sehingga menjadi daya tarik pengunjung untuk mengunjungi *website* tersebut, serta mudah menavigasi dan menemukan apa yang dicari. *Website* juga harus menunjukkan loading yang cepat sehingga pengunjung dapat bertahan dengan *website* tersebut (cloudhost,2016).

Kualitas *website* bisa dianalisis menggunakan metode *WebQual*. Menurut Shelby dan Wahidin (2013) Metode *WebQual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu: *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Services Interaction* (Kualitas Interaksi) Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari *website* tersebut.

Berdasarkan hasil *survey* awal pada kualitas *website* Shopee bahwa *website* Shopee belum sepenuhnya memiliki kualitas yang baik. Hal ini dapat dilihat terutama pada dimensi *Information Quality* sebanyak 70% pengguna menyatakan informasi pada *website* shopee kurang jelas. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti hal ini terjadi karena informasi yang diberikan pada *website* tidak secara menyeluruh mengemukakan spesifikasi barang yang dijual. Selanjutnya pada dimensi *Interaction Service* sebanyak 68% pengguna menyatakan status pengiriman barang pada *website* lambat di proses. Berdasarkan hasil pengamatan penulis hal ini disebabkan karena sistem input resi yang sering terjadi masalah seperti loading pada sistem input resi yang lambat dan kesalahan input resi, sehingga resi yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimana kualitas *website* Shopee menurut tanggapan responden?
- 2 Bagaimana kesenjangan antara tingkat harapan dan kinerja *website* Shopee?

- 3 Faktor-faktor apa saja dari *website* Shopee yang harus diperbaiki, dipertahankan atau dikurangi prioritasnya untuk meningkatkan kualitas pada *website* Shopee?

## 2. DASAR TEORI DAN METODE PENELITIAN

### 2.1 Konsep *WebQual 4.0*

*WebQual 4.0* berasal dari pengembangan versi dari *WebQual 1-3* dan juga disesuaikan dari *SERVQUAL*. *WebQual 4.0* mengacu kepada bagaimana pengguna mampu memahami *website* yang digunakan dan cara menggunakan *website* tersebut. (Barnes dan Vidgen, 2014:14)

### 2.2 Dimensi *WebQual 4.0*

Dimensi pada *WebQual 4.0* yaitu: *Usability* yang berasal dari *human-computer interaction*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* yang berasal dari penelitian marketing (Alhasanah dkk, 2014: 4).

### 2.3 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1**  
**Model Kerangka Pemikiran**

Keterangan:

→ *WebQual 4.0* untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* Shopee

### 2.6 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yaitu kualitas website yang memiliki dimensi *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*. Responden yang diteliti dalam penelitian ini berjumlah 385 pengguna dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan *insidental sampling*

## 3. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis deskriptif terhadap tingkat harapan dan tingkat kinerja, Kualitas website Shopee secara keseluruhan berada pada kategori baik menurut tanggapan responden. Hal ini menunjukkan bahwa website Shopee sudah sesuai dengan harapan konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan antara tingkat kinerja dan tingkat harapan konsumen terhadap 21 pernyataan tentang kualitas website Shopee terdapat 11 pernyataan yang melebihi harapan responden dan Sebanyak 10 pernyataan yang belum melebihi harapan responden.

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat atribut yang harus diperbaiki, dikurangi dan dipertahankan untuk menjadikan website Shopee lebih baik. Pada kuadran A yaitu atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena atribut tersebut dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan konsumen yaitu website mudah digunakan, *website* Shopee mudah untuk dipahami, *website* Shopee mudah untuk bernavigasi, *website* Shopee memiliki tampilan yang menarik, *website*

shopee memberikan informasi barang yang akurat, website Shopee memberikan informasi yang dipercaya responden, website Shopee memperbaharui informasi barang yang tepat waktu, website shopee memberikan informasi harga barang yang dijual, dan keamanan data pribadi responden. Pada kuadran B adalah atribut yang harus dipertahankan karena sudah sesuai dengan yang diharapkan konsumen yaitu Kemudahan untuk mengakses *website* Shopee, desain *website* Shopee yang sesuai dengan *website e-commerce*, *website* Shopee memberikan informasi barang dengan format yang tepat, *website* Shopee memiliki reputasi yang baik, pelayanan secara personal kepada responden, konsumen merasa menjadi bagian dari komunitas. Pada kuadran C adalah atribut yang perlu dikurangi karena atribut tersebut dianggap kurang penting dan kinerjanya kurang bagus pada website Shopee yaitu memberikan informasi barang yang mudah dipahami. Selanjutnya, pada kuadran D adalah atribut yang memiliki kinerja melebihi harapan pengguna sehingga bisa diabaikan untuk mengefisiensi biaya yaitu loading penyajian pada *website* Shopee yang cepat, Informasi Spesifikasi barang pada *website* Shopee secara terperinci, keamanan dalam menggunakan *website* Shopee untuk bertransaksi, dan kemudahan untuk berhubungan dengan perusahaan.

#### 4. KESIMPULAN.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas website forum jual beli online Shopee di Indonesia dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa kualitas website yang berdasarkan tingkat harapan dan tingkat kinerja berada pada kategori baik.
2. Berdasarkan kesenjangan antara tingkat harapan dan tingkat kinerja dari 21 pernyataan kualitas website Shopee terdapat 11 pernyataan yang telah melampaui harapan konsumen dan 10 pernyataan yang belum melampaui harapan konsumen.
3. Faktor faktor yang harus diperbaiki adalah berkaitan dengan kemudahan untuk mengoperasikan website, kemudahan memahami *website*, kemudahan bernavigasi dalam *website*, tampilan *website* yang menarik, informasi *website* yang akurat, informasi website yang dipercaya, informasi *website* yang tepat waktu, informasi *website* yang relevan, dan keamanan terhadap data pribadi. Faktor-faktor yang harus dipertahankan adalah berkaitan dengan kemudahan menggunakan *website*, kesesuaian desain website dengan jenis dari *website* tersebut, ketepatan format informasi dalam *website*, reputasi *website*, pelayanan secara personal, dan *website* membuat saya merasa menjadi bagian dari komunitas. Faktor-faktor yang harus dikurangi prioritasnya adalah berkaitan dengan kompetensi *website*, informasi yang terperinci, keamanan bertransaksi, kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan, dan kesesuaian barang yang akan dikirim dengan yang dijanjikan oleh penjual.

---

#### DAFTAR PUSTAKA

Aditya, Matias. (2014). *6 Hal Yang Perlu Anda Ketahui Dalam Memilih Jasa Pembuatan Website*. (online). <https://www.niagaweb.co.id/blog/6-hal-dalam-memilih-jasa-pembuatan-website/> (1 Desember 2015)

Alhasanah, Jihan U., Kertahadi., dan Riyadi. (2014). *Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Web E-Commerce terhadap Keputusan Pembelian Online* (Survei pada Konsumen [www.getscoop.com](http://www.getscoop.com)). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 15, No. 2

Cloudhost. (2016). *Membuat website yang menarik dan user friendly*. (online). <https://idcloudhost.com/tips-membuat-website-yang-menarik-dan-userfriendly/> (16 Mei 2016)

