

# EXPLORE

## Jurnal Sistem Informasi & Telematika (Telekomunikasi, Multimedia & Informatika)

**Dedi Darwis, Kisworo**  
**TEKNIK STEGANOGRAFI UNTUK PENYEMBUNYIAN PESAN TEKS MENGGUNAKAN ALGORITMA  
END OF FILE**

**Halimah, Dian Kinanti**  
**E- CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM) UNTUK SISTEM INFORMASI PAKET  
WISATA PADA CV ALEA TOUR & TRAVEL BANDAR LAMPUNG**

**Rosmala Dwi**  
**PEMANFAATAN CERTAINTY FACTOR DALAM MENENTUKAN JENIS PENYAKIT PENYEBAB  
STROKE**

**Fenty Ariani, M. Alkautsar, Yuthsi Aprillinda**  
**AUDIT TATA KELOLA SISTEM INFORMASI LAYANAN ASURANSI PADA PRUDENTIAL BANDAR  
LAMPUNG MENGGUNAKAN COBIT FRAMEWORK 5DOMAIN DSS DAN MEA**

**Dyah Ayu Megawaty, Renhard Yudika Simanjuntak**  
**PEMETAAN PENYEBARAN PENYAKIT DEMAM BERDARAH DENGUE MENGGUNAKAN SISTEM  
INFORMASI GEOGRAFIS PADA DINAS KESEHATAN KOTA METRO**

**Adhie Thyo Priandika, Agus Wantoro**  
**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENERIMAAN CALON SISWA BARU PADA SMK SMTI BANDAR  
LAMPUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW)**

**Muhamad Muslihudin, Sri Wahyuni, Fiqih Satria**  
**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN KELAYAKAN PENERIMA REHAP SMP PADA DINAS  
PENDIDIKAN KABUPATEN PRINGSEWU MENGGUNAKAN METODE SAW**

**Robby Yuli Endra, Deni Hermawan**  
**ANALISIS DAN UJI KUALITAS PENGGUNA WEBSITE TOKOPEDIA.COM MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL**

**Sutedi, Melda Agarina**  
**IMPLEMENTASI RATIONAL UNIFIED PROCESS DALAM RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI  
PENJUALAN HASIL BUMI BERBASIS WEB PADA CV. ANEKA MANDIRI LESTARI BANDAR LAMPUNG**

**Erlangga, Yanuarius Yanu Dharmawan**  
**IMPLEMENTASI APPS TEACHER KIT UNTUK PROSES ADMINISTRASI DOSEN MANDIRI YANG  
EFEKTIF, EFISIEN, DAN PAPERLESS**



Jurnal Sistem Informasi dan Telematika  
(Telekomunikasi, Multimedia, dan Informasi)

Volume 8, Nomor 2, Oktober 2017

NO	JUDUL PENELITIAN / NAMA PENULIS	HALAMAN
1.	TEKNIK STEGANOGRAFI UNTUK PENYEMBUNYIAN PESAN TEKS MENGGUNAKAN ALGORITMA END OF FILE Dedi Darwis, Kisworo	98-108
2.	E- CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM)UNTUK SISTEM INFORMASI PAKET WISATA PADA CV ALEA TOUR & TRAVEL BANDAR LAMPUNG Halimah, Dian Kinanti	109-120
3	PEMANFAATAN CERTAINTY FACTOR DALAM MENENTUKAN JENIS PENYAKIT PENYEBAB STROKE Rosmala Dwi	121-138
4	AUDIT TATA KELOLA SISTEM INFORMASI LAYANAN ASURANSI PADA PRUDENTIAL BANDAR LAMPUNG MENGGUNAKAN COBIT FRAMEWORK 5 DOMAIN DSS DAN MEA Fenty Ariani, M. Alkautsar, Yuthsi Aprilinda	139-146
5	PEMETAAN PENYEBARAN PENYAKIT DEMAM BERDARAH DENGUE MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS PADA DINAS KESEHATAN KOTA METRO Dyah Ayu Megawaty, Renhard Yudika Simanjuntak	147-151
6	SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENERIMAAN CALON SISWA BARU PADA SMK SMTI BANDAR LAMPUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) Adhie Thyo Priandika, Agus Wantoro	152-160
7	SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN KELAYAKAN PENERIMA REHAP SMP PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN PRINGSEWU MENGGUNAKAN METODE SAW Muhamad Muslihudin, Sri Wahyuni, Fiqih Satria	161-166
8	ANALISIS DAN UJI KUALITAS PENGGUNA WEBSITE TOKOPEDIA.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL (case : Pengguna Tokopedia.com di Universitas Bandar Lampung) Robby Yuli Endra, Deni Hermawan	167-180
9	IMPLEMENTASI RATIONAL UNIFIED PROCESS DALAM RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENJUALAN HASIL BUMI BERBASIS WEB PADA CV. ANEKA MANDIRI LESTARI BANDAR LAMPUNG Sutedi, Melda Agarina	181-187
10	IMPLEMANTASI APPS TEACHER KIT UNTUK PROSES ADMINISTRASI DOSEN MANDIRI YANG EFEKTIF, EFISIEN, DAN PAPERLESS Erlangga, Yanuarius Yanu Dharmawan	188-200

Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bandar Lampung

JIST	Volume 8	Nomor 2	Halaman	Lampung Oktober 2017	ISSN 2087 - 2062
------	----------	---------	---------	-------------------------	---------------------

**Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Telematika  
(Telekomunikasi, Multimedia & Informatika)**

Program Studi Teknik Informatika  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bandar Lampung

**PENANGGUNG JAWAB**

Rektor Universitas Bandar Lampung

**Ketua Tim Redaksi:**

Ahmad Cucus, S.Kom, M.Kom

**Wakil Ketua Tim Redaksi:**

Marzuki, S.Kom, M.Kom

**TIM PENYUNTING :**

**PENYUNTING AHLI (MITRA BESTARI)**

Mustofa Usman, Ph.D (Universitas Lampung)

Wamiliana, Ph.D (Universitas Lampung)

Dr.Iing Lukman, M.Sc. (Universitas Malahayati)

**Penyunting Pelaksana:**

Robby Yuli Endra S.Kom., M.Kom

Yuthsi Aprilinda, S.Kom, M.Kom

Fenty Ariani, S.Kom., M.Kom

**Pelaksana Teknis:**

Prima Khoirul Aini, S.Kom

Dian Resha Agustina, S.Kom

**Alamat Penerbit/Redaksi:**

Pusat Studi Teknologi Informasi - Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bandar Lampung

Gedung Business Center lt.2

Jl.Zainal Abidin Pagar Alam no.26 Bandar Lampung

Telp.0721-774626

Email: [explore@ubl.ac.id](mailto:explore@ubl.ac.id)

## **PENGANTAR REDAKSI**

Jurnal explore adalah jurnal yang diprakasai oleh program studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bandar Lampung, yang di kelola dan diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Komputer / Pusat Sudi Teknologi Informasi.

Pada Edisi ini, explore menyajikan artikel/naskah dalam bidang teknologi informasi khususnya dalam pengembangan aplikasi, pengembangan machine learning dan pengetahuan lain dalma bidang rekayasa perangkat lunak, redaksi mengucapkan terima kasih dan selamat kepada penulis makalah ilmiah yang makalahnya kami terima dan di terbitkan dalam edisi ini, makalah ilmiah yang ada dalam jurnal ini memberikan kontribusi penting pada pengembangan ilmu dan teknologi.

Selain itu, sejumlah pakar yang terlibat dalam jurnal ini telah memberikan kontribusi yang sangat berharga dalam menilai makalah yang dimuat, oleh sebab itu, redaksi menyampaikan banyak terima kasih.

Pada kesempatan ini redaksi kembali mengundang dan memberikan kesempatan kepada para peneliti, di bidang pengembangan perangkat lunak untuk mempublikasikan hasil penelitiannya dalam jurnal ini.

Akhirnya redaksi berharap semoga makalah dalam jurnal ini bermanfaat bagi para pembaca khususnya bagi perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang perekaan perangkat lunak dan teknologi pada umumnya.

**REDAKSI**

# ANALISIS DAN UJI KUALITAS PENGGUNA WEBSITE TOKOPEDIA.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL (case : Pengguna Tokopedia.com di Universitas Bandar Lampung)

Robby Yuli Endra<sup>1</sup>, Deni Hermawan<sup>2</sup>

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bandar Lampung  
Jl. Zainal Abidin PA no. 26 , Bandar Lampung 35142, Lampung, Indonesia  
Email: [capt.obbies@gmail.com](mailto:capt.obbies@gmail.com) / [robby.yulindra@ubl.ac.id](mailto:robby.yulindra@ubl.ac.id) / [hermawan.deni@yahoo.com](mailto:hermawan.deni@yahoo.com)

## ABSTRAK

Teknologi merupakan keniscayaan di era modern ini karena dengan adanya teknologi kegiatan manusia dapat dipermudah salah satu contohnya adalah E-commerce. E-Commerce merupakan salah satu jenis website yang bertujuan untuk menjual satu atau lebih produk dan jasa dengan menggunakan internet. Transaksi pada website e-commerce atau toko online dapat dilakukan dengan cara langsung pada website tersebut dengan menggunakan kartu kredit atau layanan perbankan online.

Data menurut Majalah Marketing Edisi 08/XIV/Agustus/2014, WSJ, Event Veritrans: Riset of E-Commerce pengguna internet di Indonesia sekitar 82 juta pengguna dan 7% menggunakan e-commerce untuk transaksi Onlinenya. Pertumbuhan website jual beli online pun semakin meningkat. Dari data tersebut peneliti ingin mengetahui dan menguji kualitas website jual beli online tersebut yaitu tokopedia.com

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan pendapat pengguna akhir . Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pengukuran kualitas saja. WebQual sudah mulai dikembangkan mulai sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. WebQual 4.0 disusun berdasarkan Penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas yaitu information quality, usability, dan service interaction.

**Kata Kunci :** Metode WebQual, Website Marketplace, KepuasanPegguna, Tokopedia.com.

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan pasar e-commerce di Indonesia memang sudah tidak bisa diragukan lagi. Dengan jumlah pengguna internet yang mencapai angka 82 juta orang atau sekitar 30% dari total penduduk di Indonesia, pasar e-commerce menjadi tambang emas yang sangat menggoda bagi sebagian orang yang bisa melihat potensi ke depannya. Pertumbuhan ini didukung dengan data dari Menkominfo yang menyebutkan bahwa nilai transaksi e-commerce pada tahun 2013 mencapai angka 130 triliun.(Majalah Marketing Edisi 08/XIV/Agustus/2014, WSJ, Event Veritrans: Rise of E-Commerce)

Dengan semakin meningkatnya pengguna internet di indonesia hal ini menjadi terciptanya pasar dunia online baru yang banyak memancing para pengusaha untuk berinventasi dalam pasar dunia online. Salah satu pasar dunia online yang sedang naik daun saat ini adalah jual beli online. Jual beli online itu sendiri merupakan aktifitas jual beli berupa trnsaksi penawaran penjual dan permintaan

barang oleh pembeli yang dilakukan secara online.

Di Indonesia 5 tahun kebelakang ini mulai tumbuh start up atau perusahaan bisnis berbasis teknologi seperti toko online di Indonesia sedang meningkat dan naik daun contohnya :bukalapak.com, Tokopedia.com, Lazada, Blibli, Olx atau jasa transportasi berbasis aplikasi seperti gojek, Grab atau Uber. Dari contoh start up toko online adalah tokopedia dengan alamat website www.tokopedia.com. tokopedia.com sendiri merupakan salah satu online marketplace terkemuka di Indonesia. Seperti halnya situs layanan jual-beli menyediakan sarana jual-beli dari konsumen ke konsumen. Siapa pun dapat membuka toko online di tokopedia.com dan melayani pembeli dari seluruh Indonesia untuk transaksi satuan maupun banyak.

Selain itu, Faktor kepuasan pengguna menjadi point yang sangat berharga bagi Tokopedia.com sendiri. Dan untuk mengetahui kepuasan pengguna dari suatu website terdapat suatu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu website yaitu metode WebQual dan versi terbarunya adalah

WebQual 4.0. Ada beberapa kriteria yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan metode WebQual yaitu kegunaan, informasi dan layanan interaksi yang bisa di ketahui dari pengguna website Tokopedia .com.

Dari hasil penelitian ini, kami berharap dapat menjadi masukan untuk tokopedia.com khususnya atau website-website yang sedang berjalan dalam bidang *E-commerce* untuk selalu mengupdate terus website e-commerce mereka.

### 1.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah :

- a. Belum adanya metode standart yang diuji untuk mengukur kualitas *website* Tokopedia .com dari sisi pengguna, sample yang di ambil pengguna tokopedia di Universitas Bandar Lampung
- b. Apakah website Tokopedia.com sudah memenuhi kriteria kepuasan pengguna berdasarkan metode *WebQual* 4.0
- c. Masih sering terjadi keterlambatan dari kinerja sistem Tokopedia.com.

### 1.2. Batasan Masalah

“Melihat latar belakang tersebut, maka penelitian ini hanya terfokus pada analisa pengukuran kualitas *website* Tokopedia.com dengan metode *WebQual* 4.0 *sample data* pengguna di Universitas Bandar Lampung”

### 1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada didalam penelitian ini adalah “Apakah *Website Tokopedia .com* memenuhi kriteria dalam standar suatu *website* yang baik berdasarkan metode *WebQual* 4.0 ?”

### 1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

#### 1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk :

- a. Menerapkan metode *WebQual* 4.0 untuk menguji kualitas *website* Tokopedia.com
- b. Menguji Tokopedia .com berdasarkan kriteria standar *website* yang baik berdasarkan metode *WebQual* 4.0.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan *WebQual* 4.0

#### 1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang di ambil dalam penelitian ini adalah :

- a. Manfaat dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan untuk perusahaan Tokopedia .com terhadap *website* yang digunakan sebagai media penjualan barang *online (online shop)* yaitu Tokopedia .com sebagai tolak ukur tingkatan kualitas informasi berdasarkan metode *WebQual* 4.0.
- b. Memberikan *feedback* dari pengguna *website* Tokopedia .com terhadap pihak yang bersangkutan dalam hal ini adalah dari PT Tokopedia .com yang berkaitan dengan *website* Tokopedia .com

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Kosep Dasar Metode *WebQual*

#### 2.1.1. Pengertian *WebQual*

*WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual-* yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *WebQual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)*.

*WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Penelitian Barnes dan Vidgen (2003) yang menggunakan *WebQual* 4.0 untuk mengukur kualitas website yang dikelola oleh OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*). *WebQual* 4.0 tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu :

- a. *Usability* dari *human-computer interaction*.
  - b. Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi,
  - c. Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, *e-commerce*, dan pemasaran,
- WebQual* untuk menganalisis kualitas beberapa website, baik website internal (*career center, staffsite, studentsite, central library, etc*) maupun website eksternal

(website maskapai penerbangan dan *e-banking*, etc).

a. Variabel Pertanyaan *WebQual*

Tabel 1.1 Butir-Butir Pertanyaan *WebQual*

Quality	Description
<b>Usability</b>	
1	I find the site easy to learn to operate
2	My interaction with the site is clear and understandable
3	I find the site easy to navigate
4	I find the site easy to use
5	The site has an attractive appearance
6	The design is appropriate to the type of site
7	The site conveys a sense of competency
8	The site creates a positive experience for me
<b>Information Quality</b>	
9	Provides accurate information
10	Provides believable information
11	Provides timely information
12	Provides relevant information
13	Provides easy to understand information
14	Provides information at the right level of detail
15	Presents the information in an appropriate format
<b>Interaction Quality</b>	
16	Has a good reputation
17	It feels safe to complete transactions
18	My personal information feels secure
19	Creates a sense of personalization
20	Conveys a sense of community
21	Make it easy to communicate with the organization
22	I feel confident that goods/services will be delivered as promise
<b>Overall Impression</b>	
23	My overall view of this Web-site

2.2 Konsep Dasar Skala Likert

2.2.1. Pengertian Skala Likert

Skala *Likert* menurut (Djaali, 2008, hal. 28) ialah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis *Likert*, pendidik dan ahli psikolog

Amerika Serikat. Rensis *Likert* telah mengembangkan sebuah skala untuk mengukur sikap masyarakat di tahun 1932. Skala itu sendiri salah satu artinya, sekedar memudahkan, adalah ukuran-ukuran berjenjang. Skala penilaian, misalnya, merupakan skala untuk menilai sesuatu yang pilihannya berjenjang, misalnya 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10. Skala *Likert* juga merupakan alat untuk mengukur (mengumpulkan data dengan cara “mengukur-menimbang”) yang “itemnya” (butir-butir pertanyaannya) berisikan (memuat) pilihan yang berjenjang. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala *Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Skala *Likert* itu “aslinya” untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap sesuatu objek, yang jenjangnya bisa tersusun atas:

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral Antara Setuju Dan Tidak
- d. Kurang Setuju
- e. Sama Sekali Tidak Setuju.

Ini apabila dikaitkan dengan jenis data yang dihasilkan adalah data Ordinal. Selain pilihan dengan lima skala seperti contoh di atas, kadang digunakan juga skala dengan tujuh atau sembilan tingkat. Suatu studi empiris menemukan bahwa beberapa karakteristik statistik hasil kuesioner dengan berbagai jumlah pilihan tersebut ternyata sangat mirip. Skala *Likert* merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala *Likert* yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan “netral” tak tersedia. Selain pilihan dengan lima skala seperti contoh di atas, kadang digunakan juga skala dengan tujuh atau sembilan tingkat. Suatu studi *empiris* menemukan bahwa beberapa karakteristik statistik hasil kuesioner dengan berbagai jumlah pilihan tersebut ternyata sangat mirip. Skala *Likert* merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala *Likert* yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan “netral” tak tersedia. Pernyataan yang diajukan mengenai objek penskalaan harus

mengandung isi yang akan “dinilai” responden, apakah setuju atau tidak setuju. Contoh di bawah ini pernyataannya berbunyi “Doktrin Presiden Republik Mimpri merupakan kebijakan luar negeri yang efektif.” Objek khasnya adalah efektivitas (keefektivan) kebijakan. Responden diminta memilih satu dari lima pilihan jawaban yang dituliskan dalam angka 1-5, masing-masing menunjukkan sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral atau tidak berpendapat (3), setuju (4), sangat setuju (5). Apa artinya? Artinya setujukah responden bahwa kebijakan luar negeri Presiden RM itu sebagai kebijakan yang efektif (memecahkan masalah luar negeri RM)? Jadi, responden tinggal milih: setuju atau tidak setuju, atau tak memilih keduanya (netral saja, tidak berpendapat).

### 2.2.2. Analisis Skala Likert

#### a. Menganalisis Frekuensi (Proporsi)

Skala *Likert* berkaitan dengan setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu. Jadi, ada dua kemungkinan. Pertama, datanya data ordinal (berjenjang tanpa skor). Angka-angka hanya urutan saja. Jadi, analisisnya hanya berupa frekuensi (banyaknya) atau proporsinya (persentase). Contoh (pilihan “netral” dalam angket ditiadakan) dengan responden 100 orang:

- a. Yang sangat setuju 30 orang (30%)
- b. Yang setuju 50 orang (50%)
- c. Yang tidak setuju 15 orang (15%)
- d. Yang sangat tidak setuju 5 orang (5%).

Jika digabungkan menurut kutubnya, maka yang setuju (gabungan sangat setuju dan setuju) ada 80 orang (80%), dan yang tidak setuju (gabungan sangat tidak setuju dan tidak setuju) ada 20 orang (20%).

#### b. Analisis Terbanyak

Analisis lain adalah dengan menggunakan “mode,” yaitu yang terbanyak. dengan contoh data di atas, maka jadinya “Yang terbanyak (50%) menyatakan setuju” (Dari data yang sangat setuju 15%, setuju 50%, netral 20%, tidak setuju 10%, sangat tidak setuju 5%).

## 2.3 Tentang Tokopedia.com

PT Tokopedia mendapatkan seed funding (pendanaan awal) dari PT Indonusa Dwitama pada tahun 2009. Kemudian pada tahun-tahun berikutnya, Tokopedia kembali mendapatkan suntikan dana dari pemodal ventura global seperti *East Ventures* (2010), *Cyber Agent Ventures* (2011), *Netprice* (2012), and *SoftBank Ventures Korea* (2013). Hingga pada Oktober 2014, Tokopedia berhasil mencetak sejarah sebagai perusahaan teknologi pertama di Asia Tenggara, yang menerima investasi sebesar USD 100 juta atau sekitar Rp 1,2 triliun dari *Sequoia Capital* dan *SoftBank Internet and Media Inc (SIMI)*.

Berkat peranannya dalam mengembangkan bisnis online di Indonesia, PT Tokopedia berhasil meraih penghargaan *Marketeers of the Year 2014* untuk sektor *E-Commerce* pada acara *Markplus Conference 2015* yang digelar oleh *Markplus Inc* tanggal 11 Desember 2014. (Wikipedia)

## 2.4 Konsep Dasar Website

### a. Sejarah Singkat Website

Pada tahun 1989, Tim Berners-Lee, kontraktor independen di Organisasi Eropa untuk Riset Nuklir (CERN), *Swiss*, dibangun *Enquire*, sebagai *database* pribadi orang dan model perangkat lunak, tetapi juga sebagai cara untuk bermain dengan *hypertext*, setiap halaman baru informasi dalam *Enquire* harus terhubung dengan halaman yang ada. Pada tahun 1984 Berners-Lee kembali ke CERN, dan dianggap permasalahannya presentasi informasi: fisikawan dari seluruh dunia diperlukan untuk berbagi data, dan tanpa mesin umum dan tidak ada perangkat lunak presentasi umum. Dia menulis sebuah proposal Maret 1989 untuk "*database hypertext* besar dengan link diketik", tapi itu dihasilkan bunga kecil. Bosnya, Mike Sendall, mendorong Berners-Lee untuk mulai menerapkan sistemnya pada suatu yang baru diperoleh *NeXT workstation*. Ia menilai beberapa nama, termasuk Mesh Informasi, Tambang Informasi (ditolak karena *abbreviates* ke TIM, pencipta nama WWW) atau Tambang Informasi (ditolak karena *abbreviates* untuk *MOI* yang "*Me*" dalam bahasa Perancis), tetapi menetap di *World Wide Web*.

### b. Pengertian Website

Menurut FN Jovan, *website* adalah media penyampai di internet. acamnya, bisa sebagai penyedia informasi komersial (toko *online*), *service* (layanan web sms), dan penyampai berita (aplikasi surat kabar *online*). *Website* dibentuk dan diciptakan dari serangkaian script atau code tertentu dari bahasa pemrograman tertentu. Bahasa pemrograman yang dipakai bisa bermacam-macam. Ada *script website* yang berasal dari bahasa pemrograman ASP (*Active Server Page*), ada juga bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*). Namun, pada kesempatan ini, peneliti mencoba mengulas pembuatan *website* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP tanpa melakukan pemrograman sama sekali. (Jovan, 2007)

#### 2.2.4 Unsur Unsur Website

Untuk menyediakan keberadaan sebuah *website*, maka harus tersedia unsur unsur penunjangnya, adalah sebagai berikut :

### a. Nama Domain

Pengertian Nama domain atau biasa disebut dengan *Domain Name* atau URL adalah alamat unik di dunia internet yang digunakan untuk mengidentifikasi sebuah *website*, atau dengan kata lain domain name adalah alamat yang digunakan untuk menemukan sebuah *website* pada dunia internet. contohnya adalah *www.indoponsel.id* dan *www.detik.com*

Nama domain diperjualbelikan secara bebas di internet dengan status sewa tahunan. Nama domain sendiri mempunyai identifikasi ekstensi/akhiran sesuai dengan kepentingan dan lokasi keberadaan *website* tersebut. Contoh nama domain ber-ekstensi internasional adalah *com*, *net*, *org*, *info*, *biz*, *name*, *ws*. Contoh nama domain ber-ekstensi lokasi Negara Indonesia adalah *co.id* (untuk nama domain *website* perusahaan), *ac.id* (nama domain *website* pendidikan), *go.id* (nama domain *website* instansi pemerintah), *or.id* (nama domain *website* organisasi), *id* (nama domain *website* perorangan)

### b. Rumah Tempat Website (Hosting)

Pengertian *Web Hosting* dapat diartikan sebagai ruangan yang terdapat dalam harddisk tempat menyimpan berbagai data, file-file, gambar dan lain sebagainya yang akan ditampilkan di *website*. Besarnya data yang bisa dimasukkan tergantung dari besarnya web hosting yang disewa/dipunyai, semakin besar web hosting semakin besar pula data yang dapat dimasukkan dan ditampilkan dalam *website*. *Web Hosting* juga diperoleh dengan menyewa. Besarnya hosting ditentukan ruangan harddisk dengan ukuran MB(*Mega Byte*) atau GB(*Giga Byte*). Lama penyewaan web hosting rata-rata dihitung per tahun. Penyewaan hosting dilakukan dari perusahaan-perusahaan penyewa web hosting yang banyak dijumpai baik di Indonesia maupun Luar Negri.

### c. Bahasa Pemrograman

Bahasa Program adalah bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan setiap perintah dalam *website* yang pada saat diakses. Jenis bahasa program sangat menentukan statis, dinamis atau interaktifnya sebuah *website*. Semakin banyak ragam bahasa program yang digunakan maka akan terlihat *website* semakin dinamis, dan interaktif serta terlihat bagus. Beragam bahasa program saat ini telah hadir untuk mendukung kualitas *website*. Jenis jenis bahasa program yang banyak dipakai para desainer *website* antara lain *HTML*, *ASP*, *PHP*, *JSP*, *Java Scripts*, *Java applets* dsb. Bahasa dasar yang dipakai setiap situs adalah *HTML* sedangkan *PHP*, *ASP*, *JSP* dan lainnya merupakan bahasa pendukung yang bertindak sebagai pengatur dinamis, dan interaktifnya situs. Bahasa program *ASP*, *PHP*, *JSP* atau lainnya bisa dibuat sendiri. Bahasa program ini biasanya digunakan untuk membangun portal berita, artikel, forum diskusi, buku tamu, anggota organisasi, email, mailing list dan lain sebagainya yang memerlukan update setiap saat. (Saputro, 2007)

### d. Desain Website

Setelah melakukan penyewaan *domain name* dan *web hosting* serta penguasaan bahasa program (*scripts program*), unsur *website* yang penting dan utama adalah desain. Desain *website* menentukan kualitas

dan keindahan sebuah *website*. Desain sangat berpengaruh kepada penilaian pengunjung akan bagus tidaknya sebuah *website*. Untuk membuat *website* biasanya dapat dilakukan sendiri atau menyewa jasa *website designer*. Saat ini sangat banyak jasa web *designer*, terutama di kota-kota besar. Perlu diketahui bahwa kualitas situs sangat ditentukan oleh kualitas *designer*. Semakin banyak penguasaan *web designer* tentang beragam *program/software* pendukung pembuatan situs maka akan dihasilkan situs yang semakin berkualitas, demikian pula sebaliknya. Jasa *web designer* ini yang umumnya memerlukan biaya yang tertinggi dari seluruh biaya pembangunan situs dan semuanya itu tergantung kualitas *designer*.(Saputro, 2007)

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktik-praktik yang berlaku.

### 3.1 Analisa Kebutuhan Sistem

#### 3.1.1. Analisa Kebutuhan Fungsional

Analisis kebutuhan fungsional dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai sistem yang dapat dilakukan *website* Tokopedia.com. ***Kebutuhan fungsional adalah*** kebutuhan yang berasal dari para pemangku kepentingan (*Stakeholders*) termasuk fungsional dan fitur dari sebuah sistem. Analisis kebutuhan fungsional dilakukan untuk mengetahui spesifikasi fungsi yang mampu dilakukan oleh sistem. Adapun para pemangku kepentingan (*Stakeholders*) yang ada dalam penggunaan *website* Tokopedia.com adalah sebagai berikut :

#### a. Pembeli

1. Cari Barang
2. Beli Barang
3. *Shopping Review*
4. Pembayaran
5. Ulas Pesanan

#### b. Pelapak

1. Jual Barang

2. Kelola Transaks
3. Pengemasan dan Pengiriman Barang
4. Terima Uang dan *Feedback*

**c. Billing**

1. Lihat Transaksi
2. Edit Transaksi
3. Membatalkan Transaksi Bermasalah
4. Hapus Transaksi

**d. Admin**

Admin dapat mengakses semua sistem yang ada.

**3.1.2 Analisa Kebutuhan Non Fungsional**

Analisis kebutuhan non fungsional dilakukan untuk mengetahui spesifikasi kebutuhan untuk sistem. Diantarany adalah sebagai berikut :

- a. Dibutuhkan jaringan internet untuk mengakses *website* Tokopedia.com
- b. *Website* Tokopedia.com dapat diakses melalui media komputer ataupun *mobile phone* yang terkoneksi dengan jaringan internet
- c. *Website* Tokopedia.com dapat dengan mudah diakses menggunakan semua *browser* seperti *Google Chrome*, *Mozilla Firefox* dan *Internet Explorer*
- d. Login *Website* Tokopedia.com dapat dilakukan sebagai pengguna ataupun sebagai admin.
- e. Skala pengguna sudah sangat luas, untuk ruang lingkupnya sendiri yaitu semua wilayah diindonesia
- f. Perawatan, *back up* data.
- g. Tokopedia.com mempunyai spesifikasi minimal sebagai berikut:

A. Perangkat keras dalam implementasi

1. Komputer Pentium 4
2. RAM 256 MB
3. Hardisk 80 GB
4. MySQL
5. Koneksi jaringan komputer lokal atau internet

B. Perangkat keras dalam pengembangan Web

1. Komputer Pentium 4
2. RAM 256 MB
3. Hardisk 80 GB

**3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah

dengan melakukan Studi Pustaka (*Library Research*) dan Studi Lapangan (*Field Research*).

**3.2.1 Studi Pustaka (Library Research)**

Untuk mendukung penelitian, peneliti melakukan pengumpulan data melalui panduan-panduan buku referensi dan *literature* lain yang berhubungan dengan pengetahuan teoritis mengenai masalah yang sedang diteliti. Yang kemudian dijadikan data untuk diolah lebih lanjut. Dalam hal ini peneliti membaca jurnal-jurnal yang ada kaitanya dengan metode WebQual, serta membaca buku yang tentunya berkaitan tentang metode WebQual.

**3.2.2 Studi Lapangan (Field Research)**

Studi lapangan yang dilakukan dengan mengadakan penelitian langsung dengan menggunakan metode sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer yaitu peneliti mengumpulkan data tersebut secara langsung dari objek yang diteliti. Metode yang di gunakan yaitu :

1. Pengamatan(Observasi)

Observasi merupakan suatu peruses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi di gunakan bila, responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap sistem tersebut dengan cara mebuca situs web di [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com) dan mengamati langsung *website* tersebut, dengan cara masuk sebagai pengguna serta mengamati proses transaksi yang sedang berjalan. Proses ini lah yang nantinya akan digunakan sebagai bahan pengujian tingkat keamanan pada akun pengguna tersebut.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.(Sugiyono, 2011, hal. 62)

2. Kuisisioner (Angket)

Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti ingin tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Peneliti mempergunakan kuisisioner ini sebagai alat pengumpulan data yang paling utama yang dikembangkan berdasarkan kisi-kisi yang telah ditentukan sebelumnya.

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuisisioner secara online dan kuisisioner tersebut dibuat menggunakan layanan *Google Forms* yang telah disediakan oleh Google dan bisa digunakan oleh siapa saja. Dan untuk mendapatkan responden sendiri kuisisioner tersebut saya mencoba menghubungi pihak Tokopedia.com untuk membagikan kuisisioner ini kepada pengguna *website* Tokopedia.com dan juga peneliti menyebarkan kuisisioner melalui media sosial.

### 3. Studi Pustaka

Metode yang digunakan untuk menumpulkan informasi yang berkaitan dengan pokok pembahasan dengan penelitian ilmiah ini yaitu menggunakan kuisisioner (angket), untuk skala pengukurannya dalam penulisan ilmiah ini menggunakan skala pengukuran berdasarkan *WebQual* 4.0. Studi pustaka dilakukan untuk menunjang metode kuisisioner (angket) yang telah dilakukan.

## 3.3 Dimensi WebQual

### 3.3.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang dipakai dalam Penelitian ini terdapat didalam *Webqual* tentang pengukuran kualitas penggunaan terhadap *website* yaitu :

#### a. Usability

Kualitas penggunaan meliputi, kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti situs dalam pemberian informasi yang diharapkan pengguna, kemudahan untuk ditelusuri dalam pencarian informasi, kemudahan dalam pengoperasian situs bagi pengguna, kemudahan dalam sistem navigasi memberikan pengalaman baru tentang informasi yang dibutuhkan pengguna.

#### b. Information Quality

Menurut Barnes, kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa di percaya, informasi yang *up to date* atau terbaru, informasi yang sesuai topik bahasan, informasi yang mudah di mengerti, informasi yang sangat detail dan mendalam, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

Kualitas informasi sangat dipengaruhi atau ditentukan oleh tiga hal pokok, yaitu akurasi (*accuracy*), relevansi (*relevancy*), dan tepat waktu (*timeliness*).

##### 1. Akurasi (*accuracy*)

Sebuah informasi harus akurat karena dari sumber informasi hingga penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut. Informasi dikatakan akurat apabila informasi tersebut tidak bisa atau menyesatkan, bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksudnya. Ketidakakuratan informasi dapat terjadi karena sumber informasi (data) mengalami gangguan atau mengubah data-data asli tersebut.

##### 2. Tepat Waktu (*timeliness*)

Informasi yang dihasilkan dari suatu proses pengolahan data, datangnya tidak boleh terlambat (usang). Informasi yang terlambat tidak akan mempunyai nilai yang baik, karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan. Kesalahan dalam mengambil keputusan akan berakibat fatal bagi perusahaan. mahalnya informasi disebabkan harus cepat dan tepat informasi tersebut didapat. Hal itu disebabkan oleh kecepatan untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkan informasi memerlukan bantuan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah, dan mengirimkan informasi tersebut.

##### 3. Relevansi (*relevancy*)

Informasi dikatakan berkualitas jika relevan bagi pemakainya. Hal ini berarti bahwa informasi tersebut harus bermanfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan lainnya berbeda.

##### 4. Interaction Quality

Kualitas interaksi mencakup kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki

reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

**3.4 Teknik Analisa**

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima poin Skala *Likert*. Pengguna akan diminta menilai *website* untuk kualitas masing-masing menggunakan skala mulai dari 1(Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Skala *Likert* lebih baik dibuat ganjil untuk menghindari kecenderungan responnden yang bersikap netral. Terlepas dari perdebatan apakah Skala *Likert* memiliki jenis data ordinal ataukah interval, sehingga

dapat digunakan untuk statistika parametrik seperti analisis regresi linier berganda. Penelitian dilaksanakan menggunakan kuisisioner, dimana pengumpulan data primer melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuisisioner). Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Ukuran sampel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2003) dalam mengukur kualitas *website* berita. Sampel dipilih secara purposive (*judgment sampling*) karena responden harus memiliki kriteria pernah menggunakan *website* Tokopedia.com sebelumnya.

**3.5 Kuisisioner**

**3.5.1 Pengambilan Kuisisioner**

Bentuk dari kuisisioner ini mengacu pada metode WebQual yang telah disesuaikan dengan *object*, berikut ini adalah butir-butir pertanyaan saya peneliti gunakan :

**Tabel 3.1 Butir-Butir Pertanyaan Kuisisioner**

NO	Pertanyaan
<b>Kualitas Kegunaan</b>	
1	Pengoperasian mudah dipahami
2	<i>Website</i> Tokopedia memiliki tampilan antar muka yang jelas dan mudah dimengerti
3	<i>Website</i> Tokopedia memiliki navigasi yang baik sehingga mempermudah penggunaannya
4	<i>Website</i> Tokopedia mudah digunakan
5	<i>Website</i> Tokopedia memiliki design/tampilan yang menarik
6	Tampilan <i>website</i> Tokopedia sesuai dengan jenis situs ( <i>website</i> marketplace)
7	Menurut saya, Tokopedia dapat bersaing dengan <i>website</i> e-commerce khususnya marketplace sejenis lainnya (misalnya: tokopedia, lazada, elevenia dll)
8	Menurut saya, <i>website</i> Tokopedia memberikan pengalaman positif bagi saya
<b>Kualitas informasi</b>	
9	<i>Website</i> Tokopedia memberikan informasi yang akurat
10	Informasi pada <i>website</i> Tokopedia dapat dipercaya
11	Informasi yang diberikan <i>website</i> Tokopedia selalu up to date/tepat waktu
12	<i>Website</i> Tokopedia memberikan informasi yang relevan/sesuai
13	Informasi yang diberikan <i>website</i> Tokopedia mudah dipahami
14	Informasi yang diberikan <i>website</i> Tokopedia sangat detail
15	<i>Website</i> Tokopedia menyajikan informasi dalam format yang sesuai
<b>Layanan Kualits Interaksi</b>	
16	Menurut saya <i>Website</i> Tokopedia memiliki reputasi yang baik
17	Saya merasa aman ketika melakukan transaksi di Tokopedia
18	Saya merasa data pribadi saya aman ketika mengakses Tokopedia
19	<i>Website</i> Tokopedia memberikan saya ruang personalisasi (profil pengguna, fitur chat, dll)
20	<i>Website</i> Tokopedia menyediakan komunitas khusus bagi penjual atau pembeli
21	<i>Website</i> Tokopedia memberikan kemudahan untuk berkomunikasi langsung dengan pihak Tokopedia (nomor telepon, alamat email)

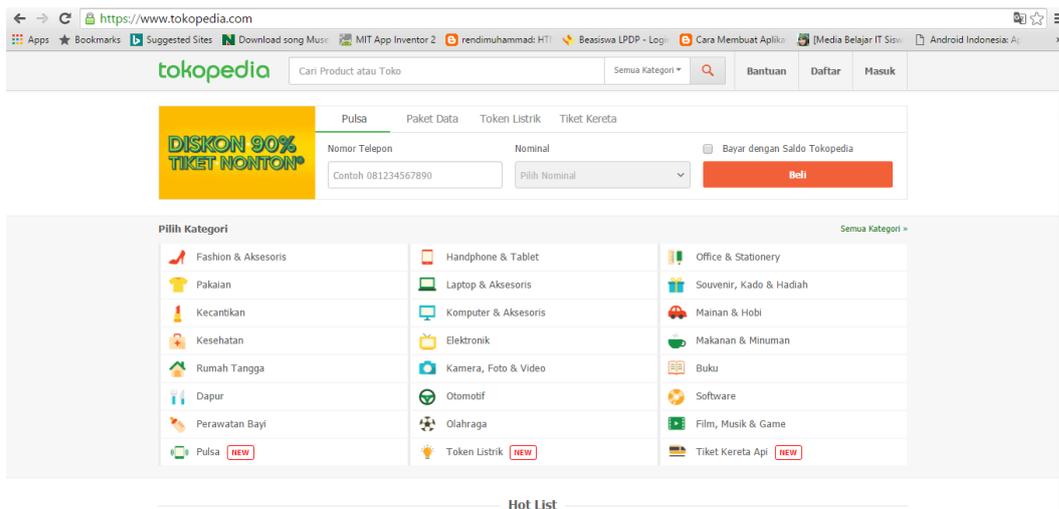
22 | Saya merasa barang yang dikirim sesuai dengan yang dijanjikan

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari Uraian diatas sangatlah penting untuk membuat penilaian terhadap kualitas *website* yang digunakan. Berikut ini beberapa tampilan/*interface* dari *website* Tokopedia.com :

##### a. Halaman Utama

Halaman utama yang pertama kali akan tampi ketika seorang pengguna membuka *website* Tokopedia.com. dalam menu home ini pengguna dapat langsung melakukan pencarian produk yang akan di beli ataupun bagi pelapak dapat juga melakukan proses jual barang ataupun cek transaksi setelah melakukan proseslogin.



Gambar 4.1 Halaman Utama Tokopedia.com

Dalam menu ini terdapat beberapa menu pilihan kategori produk, yang akan memudahkan bagi para pengguna atau pelanggan untuk melakukan pencarian produk yang di inginkan. Bagi para pelapak bisa juga langsung melakukan proses jual barang dengan mengklik menu yang tersedia tentunya dengan melakukan proses terlebih dahulu, berbeda dengan pembeli yang tidak harus melakukan proses login terlebih dahulu karena Tokopedia.com memiliki fitur Quick Buy, yaitu dimana pembeli tidak perlu melakukan registrasi akun terlebih dahulu ketika akan membeli barang. Ketika muncul halaman utama, cukup isi data pembelian dan pembeli memilih tab Beli Tanpa Akun. Tahapan ini, pembeli cukup memasukkan email yang selalu aktif dan detail alamat pengiriman barang. E-mail aktif tersebut nantinya digunakan untuk mengirim tagihan pembayaran dan sebagai kontak untuk menghubungi pembeli jika terjadi kesalahan saat transaksi. Oleh karena itu untuk email

diharapkan tidak salah dalam penulisannya, karena nantinya akan berpengaruh kepada verifikasi transaksi anda.

##### b. Menu

Tampilan menu adalah sebuah navigasi yang akan memudahkan bagi para pengguna/pelanggan dalam melakukan pencarian produk sesuai kategori yang di pilih. Didalam menu ini pengguna dapat melakukan pencarian barang berdasarkan kategori yang terdapat pada Tokopedia.com sehingga dapat memudahkan menggunakan untuk melakukan pencarian barang sesuai dengan yang diinginkan. Misalkan contoh seperti [pada tab menu dengan kategori handddphone didalamnya juga terdapat sub menu yang berkaitan dengan handphone seperti aksesoris, charger, baterai ataupun headset.

##### c. Kolom Pencarian

Secara umum kolom pencarian berfungsi untu memudahkan para pengguna dalam mencari barang yang akan dibeli dengan menuliskan kata kunci barang yang

akan dicari di kolom yang telah disediakan. Kolom pencarian di Tokopedia.com sendiri mempunyai fitur yang namanya riwayat kata kunci yang berfungsi sebagai

menampilkan kata kunci pencarian terakhir yang telah kita lakukan sebelum apabila kita sudah pernah melakukan pencarian.



**Gambar 4.2** Kolom Pencari Tokopedia.com

#### d. Halaman Hasil Pencarian

Setelah menuliskan kata kunci pencarian dikolom pencarian maka akan menuju pada halaman hasil pencarian, dihalamana hasil pencarian ini terdapat hasilhasil pencarian barang berdasarkan kata kunci yang telah kita tuliskan dikolom pencarian, seperti contoh saya melakukan pencarian dengan kata kunci “Xiami Redmi note 3” maka secara otomatis sistem akan melakukan pencarian barang berdasarkan katu kunci tesebut dan bila sudah mendapatkan kata kunci tersebut maka akan ditampilkan barang barang berdasarkan kata kunci.

#### 4.2 Hasil Kuisisioner

Dari keseluruhan kuisisioner yang di yang diberikan kepada para pengguna Tokopedia.com sejumlah 100 responden, maka di peroleh hasil analisa data yang di kelolah menggunakan *Google Forms* dan *Google Spreadsheets* secara *online*. Dan untuk bentuk kuisisionernya sendiri tertera dalam Lampiran 1.

Pada kuisisioner Webqual 4.0 ini mempunyai 3 kriteria penilaian yaitu kualitas kegunaan *website*, kualitas informasi dan layanan kualitas interaksi. Dan dibawah ini akan dijelaskan secara rinci penjelasan mengenai hasil kuisisioner yang telah diisi oleh respondden

Di bagian kualitas kegunaan *website*, terdapat 8 pertanyaan yang hasilnya di akumulasikan secara keseluruhan menggunakan perhitungan *Likert*, dimana hasil dari kuisisioner tersebut adalah kuisisioner no. 1 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 2 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 3 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 4 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 5 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 6 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 7 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 8 hasilnya Setuju, maka hasil akhir dari Kualitas Kegunaan *Website* adalah Setuju.

Dibagian kualitas informasi, terdapat 7 pertanyaan yang hasilnya di akumulasikan

secara keseluruhan menggunakan perhitungan *Likert*, dimana hasil dari kuisisioner tersebut adalah kuisisioner no. 9 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 10 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 11 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 12 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 13 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 14 hasilnya Tidak Setuju, kuisisioner no.15 hasilnya Setuju, Maka hasil akhir dari kualitas informasi adalah Setuju.

Di bagian kualitas layanan interaksi, terdapat 7 pertanyaan yang hasilnya di akumulasikan secara keseluruhan menggunakan perhitungan skala *Likert*, dimana hasil dari kuisisioner tersebut adalah kuisisioner no. 16 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 17 hasilnya Setuju, kuisisioner no.18 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 19 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 20 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 21 hasilnya Setuju, kuisisioner no. 22 hasilnya Setuju, Maka hasil akhir dari kualitas layanan interaksi adalah Setuju

#### 4.3 Pembahasan

##### 4.3.1 Analisis Data Kuisisioner

Dalam proses analisa data kuisi oner ini berdasarkan pada Tabel 1 yang sudah tertera lengkap mulai dari kriteria pertanyaan, pertanyaan-pertanyaan dan hasil yag sudah tertera di Tabel 1. Maka berdasarkan pada Tabel 1 tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

##### a. Kualitas Kegunaan

Contoh pertanyaan dan hasil dari kualitas kegunaan. Setiap pertanyaan tersebut memiliki hasil level yang berbeda beda dan setelah dibandingkan jumlah statistiknya akan mendapatkan hasil level akhir untuk kualitas kegunaan *website* :

1. Pertanyaan “*Pengoperasian Website Tokopedia mudah dipahami?*”

Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 6% menjawab Sangat Tidak Setuju,

16% menjawab Tidak Setuju, 28% menjawab Cukup Setuju, 34% menjawab Setuju, 16% menjawab Sangat Setuju. Maka melalui presentase level yang paling banyak dijawab oleh responden adalah Setuju.

2. Pertanyaan “Website Tokopedia memiliki tampilan antar muka yang jelas dan mudah dimengerti”

Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 6% menjawab Sangat Tidak Setuju, 11% menjawab Tidak Setuju, 24% menjawab Cukup Setuju, 43% menjawab Setuju, 16% menjawab Sangat Setuju. Maka melalui presentase level yang paling banyak dijawab oleh responden adalah Setuju.

#### **b. Kualitas Informasi**

Contoh pertanyaan dan hasil dari kualitas kegunaan. Setiap pertanyaan tersebut memiliki hasil level yang berbeda beda dan setelah dibandingkan jumlah statistiknya akan mendapatkan hasil level akhir untuk kualitas informasi *website*

1. Pertanyaan “*Website Tokopedia memberikan informasi yang akurat*”

Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 16% menjawab Sangat Tidak Setuju, 22% menjawab Tidak Setuju, 19% menjawab Cukup Setuju, 32% menjawab Setuju, 9% menjawab Sangat Setuju. Maka melalui presentase level yang paling banyak dijawab oleh responden adalah Setuju.

2. Pertanyaan “Informasi pada website Tokopedia dapat dipercaya”

Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 12% menjawab Sangat Tidak Setuju, 12% menjawab Tidak Setuju, 27% menjawab Cukup Setuju, 35% menjawab Setuju, 14% menjawab Sangat Setuju. Maka melalui presentase level yang paling banyak dijawab oleh responden adalah Setuju.

3. Pertanyaan “Informasi yang diberikan website Tokopedia selalu up to date/tepat waktu”

Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 7% menjawab Sangat Tidak Setuju, 17% menjawab Tidak Setuju, 28% menjawab Cukup Setuju, 32% menjawab Setuju, 16% menjawab Sangat Setuju. Maka melalui presentase level yang paling

banyak dijawab oleh responden adalah Setuju.

#### **c. Layanan Kualitas Interaksi**

Dalam kriteria penilaian layanan kualitas interaksi terdapat 7 pertanyaan. Setiap pertanyaan tersebut memiliki hasil level yang berbeda beda dan setelah dibandingkan jumlah statistiknya akan mendapatkan hasil level akhir untuk layanan kualitas interaksi *website*

1. Pertanyaan “*Menurut saya Website Tokopedia memiliki reputasi yang baik*”

Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 8% menjawab Sangat Tidak Setuju, 18% menjawab Tidak Setuju, 21% menjawab Cukup Setuju, 31% menjawab Setuju, 22% menjawab Sangat Setuju. Maka melalui presentase level yang paling banyak dijawab oleh responden adalah Tidak Setuju.

2. Pertanyaan “Saya merasa aman ketika melakukan transaksi di Tokopedia”

Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 9% menjawab Sangat Tidak Setuju, 14% menjawab Tidak Setuju, 26% menjawab Cukup Setuju, 42% menjawab Setuju, 9% menjawab Sangat Setuju. Maka melalui presentase level yang paling banyak dijawab oleh responden adalah Setuju.

3. Pertanyaan “Saya merasa data pribadi saya aman ketika mengakses Tokopedia”

Berdasarkan Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 12% menjawab Sangat Tidak Setuju, 13% menjawab Tidak Setuju, 23% menjawab Cukup Setuju, 34% menjawab Setuju, 18% menjawab Sangat Setuju. Maka melalui presentase level yang paling banyak dijawab oleh responden adalah Setuju.

#### **4.3.2 Pembahasan Hasil Kuisisioner**

Setelah dilakukan pengumpulan data hasil kuisisioner dari responde yang berdasarkan 3 kriteria pertanyaan meliputi kualitas kegunaan, kualitas informasi dan layanan kualitas interaksi, secara keseluruhan didapat suatu kesimpulan seperti tabel dibawah ini Pada penelitian ini, penilaian akan kualitas layanan Website Tokopedia.com terhadap pengguna menggunakan kuisisioner yang dirancang dengan skala likert dengan instrumen atau

dimensi berdasarkan metode Webqual 4.0. Metode Webqual 4.0 terdiri dari 3 dimensi yaitu dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction. Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan 1

(Tidak Sangat Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Cukup Setuju), 4 (Setuju), 5(Sangat Setuju). Pada Skala Likert menggunakan Rumus untuk mengetahui interval penilaian skala numerik sebagai berikut:

**Rumus:**

$$RS = (m-n)/b$$

$$RS = (5-1)/5$$

$$RS = 0,8$$

**Tabel 4.2 Interval Skala Likert**

Sangat Setuju	SS	$4,2 \leq x \leq 5$
Setuju	S	$3,4 \leq x < 4,2$
Cukup Setuju	CS	$2,6 \leq x < 3,4$
Tidak Setuju	TS	$1,8 \leq x < 2,6$
Tidak Sangat Setuju	TSS	$1 \leq x < 1,8$

**Keterangan :**

RS = Rentang skala  
 m = Angka tertinggi dalam pengukuran  
 n = Angka terendah dalam pengukuran  
 b = Banyaknya kelas/kategori yang dibentuk

Dari hasil penghitungan interval di atas kemudian dapat dibuat tabel perhitungan tingkat kepuasan responden terhadap

kualitas layanan Website Tokopedia.com dengan skala likert seperti pada Tabel 4.2

**Skor** :Jumlah total dari masing-masing variable.  
**Rata-rata** :Skor penilaian  $(SS*5)+(S*4)+(CS*3)+(TS*2)+(TSS*1)$  dibagi dengan jumlah responden.

Dari tabel hasil perhitungan tingkat kepuasan responden yang dilakukan pada Sub Hasil terlihat butir-butir yang ada pada kuesioner mayoritas mendapatkan interpretasi “Setuju”, namun ada beberapa butir pertanyaan yang mendapatkan nilai “Cukup Setuju” dari responden. Hal ini perlu mendapatkan perhatian penting oleh pihak Tokopedia.com untuk memperbaiki

poin-poin yang ada di dalam pertanyaan yang mendapatkan nilai interpretasi “Cukup Setuju” agar bisa ditingkatkan lagi.

Untuk menentukan berkualitas atau tidaknya website Tokopedia.com ini berdasarkan hasil dari kuisisioner dengan masing masing dimensi yang telah disebarkan menggunakan skala interval berikut ini.

$$RK = n(m-1)/m$$

$$RK = 100(5-1)/5$$

$$RK = 80$$

**Tabel 4.3 Interval Skala**

Sangat Berkualitas	$400 \leq x \leq 480$
Berkualitas	$240 \leq x < 320$
Cukup Berkualitas	$160 \leq x < 240$
Tidak Berkualitas	$80 \leq x < 160$
Tidak Sangat Berkualitas	$1 \leq x < 80$

**Keterangan :**

RK = Rentang Skala m = Jumlah Sampel n = Jumlah Alternatif Item
---

**5. KESIMPULAN**

Dimensi Pertanyaan	Rentang Skala	Keterangan
Kualitas Kegunaan	$240 \leq x < 320$	Berkualitas
Kualitas Informasi	$240 \leq x < 320$	Berkualitas
Layanan Kualitas Interaksi	$160 \leq x < 240$	Cukup Berkualitas

Dari hasil kuisioner *website* Tokopedia.com, penelitian ini dapat di ambil kesimpulan bahwa dari 3 kriteria yang digunakan untuk mengukur *website* Tokopedia.com, dan secara keseluruhan kualitas *website* Tokopedia.com berkualitas berdasarkan metode *WebQual* 4.0

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Tokopedia (Maret-01-2014). *Profile Tokopedia.Com*. Oktober-10-2015. Sumber : [Www.Tokopedia.Com](http://www.Tokopedia.Com)
- [2] Djaali, 2008. *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- [3] Jovan, F. (2007). *Panduan Praktis Membuat WEB Dengan PHP Utk Pemula*. 979-794-020-9: Mediakita.
- [4] Saputro, H. (2007). *Pengertian Website Dan Unsur-Unsurnya*. Jakarta
- [5] Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: AFABETA, Cv.
- [6] Wikipedia. (05-Oktober-2015). Tokopedia. Sumber: [Http:// Id.Wikipedia.Org/](http://Id.Wikipedia.Org/)
- [7] Barnes & Vigen. 2003, " *Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Yang Dikelola Oleh OECD (Organization For Economic Cooperation And Development)* "
- [8] Majalah Marketing Edisi 08/XIV/Agustus/2014, WSJ, Event Veritrans: Rise Of E-Commerce

**Redaksi :**  
**Research Of Information Technology Universitas Bandar Lampung**  
**Gedung Business Center Lt. 2**  
**Jl. Zainal Abidin No. 26 Bandar Lampung**  
**Telp. 0721 - 774626**  
**e-Mail : [explorer.rit@ubl.ac.id](mailto:explorer.rit@ubl.ac.id)**