

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi pada awal abad ke-21 telah mendorong kemajuan teknologi digital yang pesat, merombak berbagai aspek kehidupan, termasuk cara berbisnis. Salah satu dampak terbesar globalisasi adalah transformasi layanan menjadi online *service*, seperti *e-commerce*, pendidikan online, hingga manajemen kebutuhan digital. Layanan online telah menjadi kebutuhan penting karena menawarkan kemudahan, aksesibilitas, dan efisiensi yang tinggi.

Website adalah salah satu bentuk layanan online yang paling umum dan penting. Website merupakan kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan berbagai jenis informasi seperti teks [1].. Sebagai representasi digital dari suatu perusahaan atau organisasi, kualitas website sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Website yang mudah digunakan, informatif, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong interaksi yang lebih intens. Sebaliknya, website yang lambat, tidak *user-friendly*, atau kurang informatif dapat menyebabkan penurunan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Beberapa aspek penting untuk dipertimbangkan agar memastikan sebuah website dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dan bersaing di pasar digital. Ini meliputi bagaimana pengguna berinteraksi dengan website, seberapa baik informasi disampaikan, dan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna. Kemudahan penggunaan (*Usability*) mencakup navigasi yang intuitif, desain antarmuka yang menarik, serta pengalaman pengguna yang lancar. Kualitas informasi yang disajikan harus jelas, relevan, dan akurat, membantu pengguna memahami produk atau layanan yang ditawarkan. *Service interaction Quality* atau kualitas interaksi layanan meliputi kecepatan respon, keandalan layanan, dan dukungan pelanggan yang efektif, yang penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

PT. Goopo Inovasi Indonesia atau yang lebih dikenal dengan Goopo adalah platform inovatif yang menghadirkan pengalaman baru dalam manajemen beternak secara online. Di Goopo, pengguna dapat menjelajahi dan membeli berbagai varian *Livestock* langsung dari peternak atau kelompok ternak, kemudian men/itipkan

Livestock mereka kepada mitra peternak untuk dikelola lebih lanjut. Goopo memungkinkan masyarakat umum untuk melakukan kegiatan peternakan tanpa perlu memiliki lahan dan kandang, yaitu dengan memulai kegiatan beternak secara online melalui platform digital.

Goopo beroperasi di sektor peternakan sapi dan domba. Saat ini, Goopo telah menjalin kemitraan dengan berbagai kelompok peternak dan menyediakan layanan seperti Program Usaha Ternak Sapi (PUTS), Program Usaha Ternak Domba (PUTD), serta layanan Aqiqah dan Qurban. Pada tahun 2022, Goopo mencatatkan transaksi senilai lebih dari Rp 12 miliar dan perputaran *Livestock* lebih dari 600 ekor, mengukuhkan posisinya sebagai pemain utama di industri peternakan.

Dalam upaya memperluas jangkauan bisnisnya, Goopo fokus pada inovasi produk dan layanan, termasuk pengembangan pakan berkualitas tinggi untuk meningkatkan kualitas ternak. Dengan komitmen untuk memberikan solusi peternakan yang efisien dan berkualitas, Goopo terus berupaya menjadi pemimpin pasar dalam industri ini. Model bisnis *Business-to-Consumer* (B2C) memungkinkan Goopo untuk berinteraksi langsung dengan peternak atau konsumen individu, memahami kebutuhan mereka, serta merespons umpan balik dengan cepat.

Salah satu fitur yang dapat mempermudah pelanggan untuk mengetahui kondisi *Livestock* adalah CCTV Online 24 Jam, yang memungkinkan pengawasan hewan di seluruh lokasi kandang secara *real-time*. Selain itu, fitur *Live Update* memberikan informasi terkini mengenai jadwal pemberian pakan, *update* vaksinasi, suhu badan, dan kondisi lingkungan, yang dapat diakses melalui aplikasi Goopo. Fitur ini membantu pengguna untuk tetap terhubung dan terinformasi mengenai perkembangan terbaru dari *Livestock* yang mereka kelola.

Meskipun konsepnya menarik, Goopo menghadapi tantangan signifikan dalam mempertahankan minat dan keterlibatan pengguna pada website mereka. Terjadi penurunan yang signifikan dalam kunjungan, akses, dan transaksi pelanggan dalam beberapa bulan terakhir. Penurunan ini mengindikasikan ada potensi masalah yang perlu diidentifikasi dan diatasi oleh tim manajemen Goopo segera. Faktor-faktor yang mungkin menyebabkan penurunan ini termasuk

pengalaman pengguna yang tidak optimal, kurangnya kualitas informasi yang disajikan, atau masalah dalam interaksi layanan di platform mereka.

Keluhan-keluhan pelanggan yang diungkapkan juga menyoroti beberapa isu penting. Permasalahan utama meliputi kekurangan notifikasi yang menyebabkan Informasi terupdate tidak langsung sampai ke *user*, perbedaan informasi yang membingungkan terkait masa panen di website dan di aplikasi, dan kekhawatiran atas keamanan terkait masalah CCTV yang sering mati. Solusi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Goopo perlu difokuskan pada peningkatan komunikasi, peningkatan kenyamanan serta pengelolaan layanan yang lebih efisien. Pengguna website tahun 2023 cenderung lebih banyak dibandingkan pengguna di tahun 2024, dimana jumlah pengguna pada tahun 2023 sebesar 1221 sedangkan pada tahun 2024 per 30 Juni sendiri hanya mencapai 484 . Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana kualitas website Goopo mempengaruhi kepuasan pengguna dan bagaimana usulan perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kembali minat dan keterlibatan pengguna.

Metode WebQual 4.0 digunakan dalam penelitian ini yang dikembangkan untuk mengevaluasi kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini difokuskan pada pengukuran harapan pengguna dan Kinerja yang dirasakan terkait dengan tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*[2]. WebQual 4.0 merupakan versi terbaru dari rangkaian model WebQual yang telah berkembang sejak awalnya.

Usability diukur untuk menilai kemudahan penggunaan website, termasuk navigasi intuitif, desain menarik, dan responsivitas. Pengguna berharap mudah menemukan informasi, melakukan transaksi, dan berinteraksi dengan fitur-fitur, sementara Kinerja mencerminkan pengalaman mereka. Kualitas informasi dinilai berdasarkan kejelasan, relevansi, dan keakuratan, dengan harapan pengguna menerima informasi yang jelas tentang produk, layanan, dan kebijakan. Kualitas interaksi layanan mencakup kecepatan tanggapan, keandalan sistem, dan dukungan pelanggan, dengan harapan pengguna mendapatkan layanan *customer support* yang profesional dan responsif. Kinerja menggambarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan Goopo.

Studi ini akan menggunakan pendekatan komprehensif untuk mengumpulkan data mengenai harapan dan Kinerja yang dirasakan oleh pengguna Goopo terkait dengan ketiga dimensi tersebut. Metode survei online akan digunakan untuk mengumpulkan tanggapan dari sampel pengguna yang representatif. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan Kinerja yang dirasakan pengguna.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penulis tertarik menganalisis kualitas Website dengan penelitian yang berjudul ” ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) (Studi Kasus Pada Website Goopo)” dengan menggunakan WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* untuk mengukur kualitas Website.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap tingkat kegunaan (*usability quality*), informasi (*information quality*), interaksi layanan (*service interaction*) pada website Goopo?
2. Bagaimana usulan peningkatan Kualitas Website Goopo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana:

1. Mengetahui tingkat kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), Kualitas Interaksi Layanan (*Service interaction quality*) pada website Goopo
2. Memberikan Usulan peningkatan Kualitas Website Goopo

1.4 Pembatasan Masalah

Dengan adanya pembatasan masalah ini, diharapkan penelitian dapat lebih fokus dan menghasilkan temuan yang spesifik dan relevan terhadap tujuan yang telah dirumuskan.

1. Lingkup penelitian

Subjek penelitian ini adalah pengguna yang telah menggunakan website Goopo, baik pelanggan maupun mitra peternak. Lokasi penelitian hanya difokuskan pada website Goopo dan tidak mencakup aplikasi *mobile* atau platform lainnya yang dimiliki oleh perusahaan.

2. Aspek yang Tidak termasuk dalam Penelitian ini

Penelitian ini tidak akan mencakup analisis teknis mendalam mengenai *backend* atau infrastruktur teknologi dari website Goopo. Selain itu, aplikasi *mobile* atau platform digital lainnya yang mungkin dimiliki oleh Goopo tidak akan dinilai dalam penelitian ini.

1.5 Kegunaan

1. Bagi Perguruan Tinggi:

- Menambah wawasan di bidang keilmuan website, khususnya dalam penilaian kualitas website dari perspektif *usability*, *information quality*, dan *service interaction*.
- Menyediakan bahan referensi dan acuan untuk pengembangan kurikulum di bidang keilmuan terkait.
- Menjadi dasar bagi penelitian-penelitian lebih lanjut di bidang penilaian kualitas website dan pengalaman pengguna.

2. Bagi Perusahaan (Goopo):

- Memberikan usulan peningkatan kualitas website yang berbasis data empiris.
- Membantu mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan di website.
- Meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi operasional melalui perbaikan yang didasarkan pada temuan penelitian.

- Menjadi dasar dalam merumuskan strategi pengembangan website yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan teori-teori yang relevan dan mendukung penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang diambil dalam proses penelitian.

BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini memuat pengumpulan data terkait untuk memperkuat informasi dalam menyelesaikan masalah, serta mendukung pengolahan data yang akan dilakukan.

BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menganalisis hasil penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diolah, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan penjualan.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil pengolahan data secara jelas. Bagian saran memberikan rekomendasi untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.