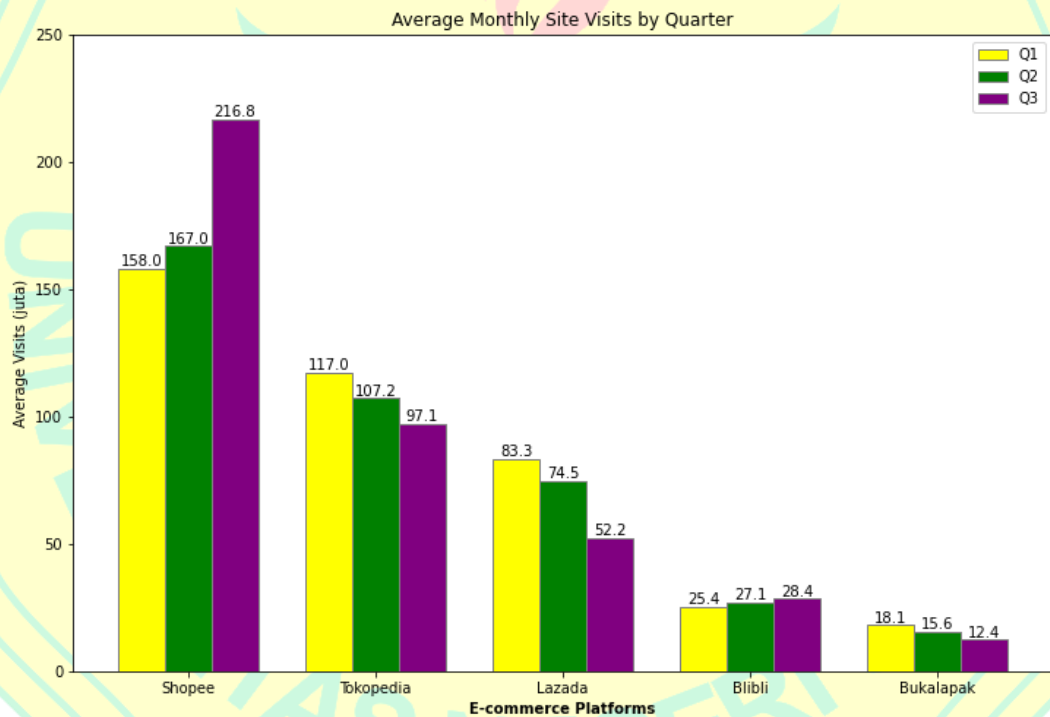


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Internet yang meluas adalah hasil dari kemajuan infrastruktur teknologi informasi. Dampak dari kemajuan ini mengenalkan cara baru dalam menjalankan bisnis, yaitu melalui internet (Emyrasari dkk., 2023). Cara ini dikenal sebagai *e-commerce*, dimana bisnis dilakukan secara online dalam ruang maya atau ruang virtual. Beberapa perusahaan *e-commerce* menyediakan platform bagi pelaku usaha untuk menampilkan produknya, membentuk pasar elektronik yang kita kenal sebagai *marketplace*.



Gambar 1.1 Grafik Rata-rata Kunjungan Situs E-Commerce (Ahdiaf, 2023)

Gambar di atas merupakan Grafik Rata-rata Jumlah Kunjungan ke 5 Situs E-Commerce Terbesar di Indonesia (Kuartal I-Kuartal III 2023). Bisa dilihat bahwa Shopee mendominasi dengan jumlah kunjungan tertinggi, terutama pada Kuartal III, diikuti oleh Tokopedia dan Lazada yang juga menunjukkan angka kunjungan yang signifikan. Sementara itu, Blibli dan Bukalapak memiliki jumlah kunjungan yang lebih rendah dibandingkan tiga situs teratas. Grafik tersebut mencerminkan

bagaimana e-commerce telah menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat Indonesia, dengan platform-platform ini terus berinovasi dan beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang berubah-ubah.

Pemerintah Republik Indonesia juga memiliki bentuk teknologi informasi di lembaga-lembaga pemerintahan yang dikenal sebagai e-Gov, singkatan dari *electronic government*. e-Gov merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi oleh pemerintah kepada masyarakat. Sejalan dengan hal ini, Lembaga Kebijakan Pengadaan Pemerintah (LKPP) juga merespons dengan menciptakan toko online mereka sendiri, yaitu e-katalog.



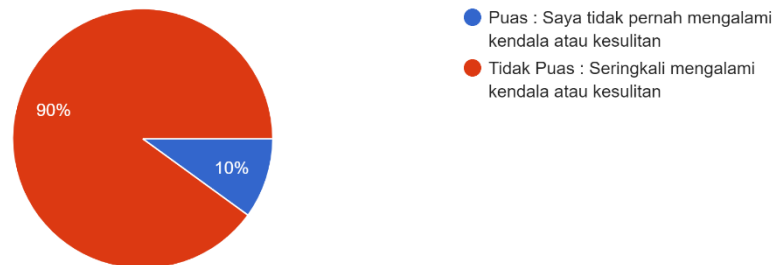
Gambar 1.2 Logo E-Katalog LKPP (Lanyardi, 2022)

E-Katalog LKPP adalah aplikasi belanja online yang dikembangkan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP). Katalog elektronik, juga disebut sebagai E-Katalog merupakan sistem informasi elektronik yang memuat informasi berupa daftar jenis, spesifikasi teknis, barang TKDN (Tingkat Komponen Dalam Negeri), produk dalam negeri, produk SNI (Standar Nasional Indonesia) dan harga barang tertentu dari berbagai penyedia barang dan jasa yang dimiliki oleh pemerintah. E-katalog terdiri atas e-katalog nasional, e-katalog sektoral, dan e-katalog lokal. E-katalog meliputi barang, pekerjaan konstruksi, dan/atau jasa lainnya (Iqbal, 2020).

Mengacu pada beberapa jurnal saat dilakukan studi literatur yang membahas mengenai analisis maupun evaluasi Website E-Government, peneliti tidak menemukan adanya analisis Website LKPP E-Katalog menggunakan Metode *WebQual* 4.0. Peneliti melakukan observasi awal terhadap 20 pengguna Website LKPP e-Katalog dari PT. Trimita Data Teknologi Group untuk menganalisis kepuasan mereka terhadap Website LKPP e-Katalog.

Apakah anda pernah mengalami kendala atau kesulitan tertentu ketika menggunakan Website E-katalog?

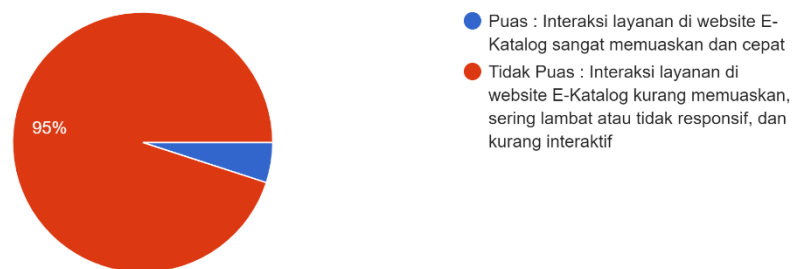
20 jawaban



Gambar 1.3 Diagram hasil survei 20 pengguna E-Katalog

Sejauh mana interaksi layanan website E-Katalog memenuhi harapan Anda?

20 jawaban



Gambar 1.4 Diagram hasil survei 20 pengguna E-Katalog

Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan pengguna LKPP e-Katalog dari PT. Trimita Data Teknologi Group terhadap kualitas Website LKPP E-Katalog dengan rincian berikut:

1. 18 dari 20 pengguna Website LKPP E-Katalog di PT. Trimita Data Teknologi Grup mengalami kendala atau kesulitan tertentu ketika menggunakan website.
2. 19 dari 20 pengguna Website LKPP E-Katalog di PT. Trimita Data Teknologi Grup merasa tidak puas pada interaksi layanan Website LKPP E-Katalog.
3. 19 dari 20 pengguna Website LKPP E-Katalog di PT. Trimita Data Teknologi Grup merasa Website LKPP E-Katalog lambat atau tidak responsif dan tidak interaktif.

Maka dari itu, peneliti akan menganalisis lebih lanjut mengenai kualitas Website LKPP E-Katalog menggunakan metode *WebQual* 4.0. Analisis terhadap kualitasnya menggunakan Metode *WebQual* 4.0 akan memberikan pemahaman mendalam mengenai sejauh mana platform ini memenuhi kebutuhan pengguna. Metode *WebQual* sudah banyak digunakan untuk penelitian pada website komersil (Suharto dkk., 2021) menjadikannya metode yang cocok dalam penelitian analisis website LKPP E-Katalog ini.



Gambar 1.5 Model Konseptual *WebQual* 4.0 (Asep Rosyadi, 2021)

Metode *WebQual* 4.0 adalah pendekatan yang terfokus pada kualitas pengalaman pengguna dalam penggunaan website. Dengan fokus pada aspek kegunaan atau kemudahan pengguna dalam menggunakan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*), evaluasi ini dapat memberikan pandangan yang komprehensif terhadap kepuasan pengguna (Rahmatika Adi dkk., 2020).

Penelitian yang menggunakan kerangka *WebQual* 4.0 akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang sejauh mana kualitas website ini memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna pada website LKPP E-Katalog ini. Kepuasan pengguna memiliki peran penting dalam menilai efektivitas sebuah website pemerintah (Prakoso, 2019). Belum banyak penelitian yang mengaplikasikan model-model pengukuran seperti *WebQual* 4.0 untuk mengevaluasi kualitas website pemerintah secara spesifik.

Berdasarkan dari uraian yang telah disampaikan pada latar belakang diatas peneliti bermaksud untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Analisis

Website Kualitas Website LKPP E-katalog Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual* 4.0". Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas website (*WebQual*) terhadap kepuasan pengguna Website LKPP E-Katalog sebagai objek penelitian. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna yang pernah bertransaksi atau mengelola E-Katalog.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi dari permasalahan ini yakni:

1. Tidak ditemukan adanya analisis Website LKPP E-Katalog menggunakan Metode *WebQual* 4.0.
2. Terdapat Ketidakpuasan pengguna LKPP e-Katalog dari PT. Trimita Data Teknologi Group terhadap kualitas Website LKPP E-Katalog.
3. 18 dari 20 pengguna Website LKPP E-Katalog di PT. Trimita Data Teknologi Grup mengalami kendala atau kesulitan tertentu ketika menggunakan website.
4. 19 dari 20 pengguna Website LKPP E-Katalog di PT. Trimita Data Teknologi Grup merasa tidak puas pada interaksi layanan Website LKPP E-Katalog.
5. 19 dari 20 pengguna Website LKPP E-Katalog di PT. Trimita Data Teknologi Grup merasa Website LKPP E-Katalog lambat atau tidak responsif dan tidak interaktif.

### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan permasalahan dari penelitian ini yaitu:

1. Analisis kualitas Website LKPP E-Katalog hanya akan diselesaikan dengan Metode *WebQual* 4.0.
2. Analisis penelitian dilakukan pada seluruh pengguna E-Katalog tanpa memperhatikan perspektif individu penjual maupun pembeli.

#### 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana Hasil Analisis Kualitas Website LKPP E-katalog Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual* 4.0?”

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis yang berkenaan dengan keilmuan dan manfaat praktis yang berkaitan dengan pemecahan masalah

##### 1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Bagi pemerintah yaitu untuk peningkatan layanan publik dengan memungkinkan pembaruan dan perbaikan dalam platform e-Katalog LKPP, memberikan layanan yang lebih efisien kepada pengguna.
2. Bagi Peneliti lain, yaitu untuk panduan / referensi dengan memperkaya metode evaluasi website pemerintah karena menerapkan metode *WebQual* 4.0 pada e-Katalog LKPP.

##### 1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menilai kualitas Website LKPP E-Katalog dan seberapa besar kualitas website tersebut terhadap kepuasan penggunanya dengan menggunakan Metode *WebQual* 4.0.