

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Teknologi internet sebagai salah satu bentuk dari perkembangan teknologi informasi telah berkembang dengan sangat pesat. Banyak perusahaan meluncurkan *web site* untuk menawarkan berbagai macam produk atau jasa, baik fisik maupun digital. Berbagai pihak yang terkait dengan perusahaan, seperti investor, konsumen, pemerintah, organisasi profesional, dll, juga ikut berperan serta dalam penggunaan teknologi tersebut.

Manfaat jaringan atau *web site* bagi perusahaan yang pertama adalah pengembangan yang mencakup pembangunan suatu merek, yang kedua adalah pengembangan yang mencakup pengurangan biaya dan yang ketiga adalah keefektifan dalam bertransaksi dan berkomunikasi.

Banyaknya perusahaan yang meluncurkan *web site* sangat didukung oleh tingginya penggunaan internet sebagai salah satu sarana yang dirasa paling cepat dan efektif baik dalam pencarian informasi maupun dalam berbelanja. Proses perkembangan perdagangan melalui media internet pada saat ini juga menjadikan suatu kebutuhan yang mutlak dibutuhkan oleh konsumen, dikarenakan keterbatasan waktu, maka konsumen cenderung untuk *surfing* kelengkapan informasi produk melalui internet.

Dengan adanya *web site* tersebut mereka tidak perlu berlama-lama membuang waktunya untuk mencari informasi tentang suatu barang atau produk. Hanya dengan waktu yang sangat singkat mereka dapat mengetahui informasi yang sangat lengkap tentang produk yang dicari atau diinginkan. Oleh karena itu, perusahaan yang meluncurkan *web site*-nya harus mengutamakan kualitas layanannya agar para pengguna tertarik untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan.

Dengan semakin banyaknya peluncuran *web site* yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan, maka semakin ketat pula persaingan bisnis retail melalui internet. Oleh sebab itu, perusahaan harus memperhatikan apa yang diinginkan oleh masyarakat saat ini. Tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya ditujukan untuk pembeli saja, melainkan untuk seluruh pengguna

internet yang memasuki *web site*. Dengan demikian, maka pengguna tidak merasa kecewa untuk melakukan *browsing* kembali dikemudian hari.

Kualitas pelayanan berpusat pada usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara apa yang menjadi keinginan atau harapan konsumen dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima. Untuk mengetahui respon pelanggan terhadap kualitas layanan *Internet Retail Service Quality* (IRSQ) dilakukan penelitian tentang kualitas layanan *Internet Retail Service Quality* (IRSQ).

Kualitas layanan *Internet Retail Service Quality* (IRSQ) terdiri dari lima dimensi, antara lain kinerja, akses, keamanan, sensasi dan informasi. Kelima dimensi tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pengguna *web site*, sehingga jika kelima dimensi tersebut sesuai dengan harapan pengguna *web site* maka pengguna *web site* akan semakin puas terhadap layanan yang diberikan. Apabila suatu perusahaan dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi pelanggan, maka akan dapat membantu meningkatkan volume penjualan produk.

Salah satu *web site* yang digunakan untuk berbisnis terutama di bidang penjualan produk secara partai ataupun eceran melalui media internet adalah [www.mscindonesia.com](http://www.mscindonesia.com). *Web site* ini menyediakan sarana dan prasarana bagi pengguna internet yang ingin mengetahui informasi-informasi tentang produk-produk komputer serta menjalin komunikasi yang efektif antara pelanggan dengan perusahaan, dan setelah itu dapat pula dilakukan transaksi secara langsung atau *on-line trading*.

Multi Sarana Computer (MSC) pertama kali didirikan pada tahun 1987 di Surabaya sebagai penyedia kebutuhan komputer pada masa itu. Perkembangan teknologi komputer dari tahun ke tahun berkembang cukup pesat, dan seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi komputer, MSC juga mengalami pertumbuhan yang luar biasa. Saat ini, MSC telah menjadi salah satu perusahaan komputer terbesar di Indonesia Timur. Lebih dari 20 merk telah mempercayakan produknya pada Multi Sarana Computer. Telah banyak pula penghargaan yang diterima MSC atas prestasinya. Sebagai salah satu perusahaan yang besar, MSC

juga menyediakan layanan *on-line* bagi konsumen yang ingin melakukan pembelian melalui internet.

*Internet Retail Service Quality (IRSQ)* dari *web site* [www.mscindonesia.com](http://www.mscindonesia.com) dapat diamati dari *kinerja* yaitu *proses* yang digunakan dalam bertransaksi atau pada saat menggunakan layanan *web site* ini, *akses* yaitu jangkauan layanan *web site* serta keragaman produk yang tidak ada di Indonesia, *keamanan* yaitu tingkat keamanan dalam proses transaksi, *sensasi* yaitu penyediaan keperluan transaksi dan gambar yang memungkinkan pengguna tertarik untuk melakukan *browsing* dan melakukan pembelian serta penyediaan layanan *on-line* chatroom untuk kemudahan interaksi antara pelanggan dan wiraniaga, *informasi* yaitu kelengkapan dan keakuratan penyediaan informasi mengenai barang-barang atau produk-produk yang ditawarkan.

Keberadaan perusahaan melalui *web site* yang mereka miliki terkadang belum efektif dalam menjaring konsumen untuk berbelanja ataupun memesan produk melalui *e-mail*, hal ini dikarenakan seringkalinya konsumen merasa tidak puas karena tidak bertemunya secara fisik antara produsen / penjual dengan konsumen secara langsung.

Faktor ketidakpuasan konsumen dalam bertransaksi melalui perusahaan penyedia *web site* tersebut akan dikaji dalam penelitian ini, oleh karena obyek yang akan diteliti berupa perusahaan retail yang menggunakan strategi pemasaran secara *on-line*, maka instrumen penelitiannya juga harus relevan dengan obyek yang akan digunakan. Instrumen tersebut adalah suatu instrumen yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang berbelanja atau berbisnis melalui internet yang dikenal sebagai *Internet Retail Service Quality (IRSQ)*. Oleh karena itu dirasa perlu untuk mengadakan penelitian atau riset tentang pengaruh dimensi *Internet Retail Service Quality (IRSQ)* terhadap kepuasan pengguna *web site* [www.mscindonesia.com](http://www.mscindonesia.com).

Berdasarkan informasi ini, maka penulis bermaksud membuat penelitian dengan judul :

“Analisa Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna *Web Site* [www.mscindonesia.com](http://www.mscindonesia.com) Ditinjau dari Dimensi *Internet Retail Service Quality (IRSQ)*.”

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat ditentukan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan dari *web site* www.mscindonesia.com ditinjau dari dimensi *Internet Retail Service Quality* (IRSQ)?
2. Bagaimana kepuasan pengguna *web site* www.mscindonesia.com?
3. Apakah ada hubungan antara kualitas layanan yang diberikan ditinjau dari dimensi *Internet Retail Service Quality* (IRSQ) terhadap kepuasan pengguna *web site* www.mscindonesia.com?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan dari *web site* www.mscindonesia.com ditinjau dari dimensi *Internet Retail Service Quality* (IRSQ).
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna *web site* www.mscindonesia.com.
3. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan yang diberikan ditinjau dari dimensi *Internet Retail Service Quality* (IRSQ), dengan kepuasan pengguna *web site* www.mscindonesia.com.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Perusahaan  
Mengetahui respon pengguna *web site* www.mscindonesia.com dan sebagai masukan bagi pihak manajemen.
2. Manfaat bagi Peneliti  
Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam menghadapi dunia luar sehingga peneliti mengetahui secara luas tentang teori secara nyata.
3. Manfaat bagi Universitas  
Untuk menambah perbendaharaan perpustakaan sebagai referensi penelitian terhadap permasalahan sejenis yaitu penelitian lanjutan.