
ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE C2C-CLASSIFIEDS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

(Studi Kasus Pada Pengguna Website Olx.co.id di Pekanbaru)

Fikri Siswaka

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Riau

email: fikrisiswaka@gmail.com

Abstract

The development of the internet continues to rise in Indonesia to make the pembisnis in Indonesia also experienced business development, adapau which is again growing rapidly at this time, namely electronic commerce (E-Commerce). E-Commerce is a contact trade transactions between the seller and the buyer with the use of internet media. In Indonesia itself there have been many E-Commerce sites are popping up to this point, one of his Olx.co.id. The purpose of this research is to know how much influence the quality of the website Olx.co.id towards the satisfaction of users residing in Pekanbaru by using webqual method with SPSS 24.0 hearing aids. This research is a type of quantitative research using survey method. Sampling techniques in the study using a technique of non probability sampling Techniques i.e., incidental. The formula determining the number of samples that are used namely Lemeshow's formula. So in this study in the total sample can be as much as 130 respondents. A hypothesis test results is performed can be seen on his coefficients that component results in the variable quality of interaction (the interaction quality) against user satisfaction has influence of 48.2%. On the variables of usability (usability) of user satisfaction has influence of 26%. And on the variable quality of information (infortmation quality) against user satisfaction has influence only 17.5%.

Keywords: E-commerce, Olx.co.id. user satisfaction, webqual 4.0, SPSS 24.0

Abstrak

Perkembangan internet yang terus naik di Indonesia membuat para pembisnis di Indonesia juga mengalami perkembangan, adapau bisnis yang lagi berkembang pesat saat ini yaitu electronic commerce (E-Commerce). E-Commerce merupakan suatu kontak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet. Di Indonesia sendiri sudah banyak E-Commerce yang bermunculan hingga saat ini, salah satu nya yaitu Olx.co.id. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas website Olx.co.id terhadap kepuasan pengguna yang berada di Pekanbaru dengan menggunakan metode webqual dengan alat bantu SPSS 24.0. Penelitian ini adalah tipe penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non probability yakni Teknik sampling insidental. Rumus penentuan jumlah sampel yang digunakan yaitu rumus Lemeshow. Jadi dalam penelitian ini di dapatlah jumlah sampel sebanyak 130 responden. Hasil uji hipotesis yang dilakukan dapat dilihat pada standardized coefficients nya bahwa hasil Pada variabel kualitas interaksi (interaction quality) terhadap kepuasan pengguna memiliki pengaruh sebesar 48,2% . Pada variabel kegunaan (usability) terhadap kepuasan penggunaan memiliki pengaruh sebesar 26 %. Dan pada variabel kualitas informasi (infortmation quality) terhadap kepuasan pengguna hanya memiliki pengaruh 17,5%.

Keywords: E-commerce, Olx.co.id. kepuasan pengguna, webqual 4.0, SPSS 24.0

PENDAHULUAN

OLX adalah e-commerce berbentuk C2C-classifieds atau daftar iklan baris. Bentuk bisnis ini merupakan bentuk e-commerce yang paling sederhana. karena bentuk bisnis pada olx ini mempunyai ciri khas dimana penyedia jasa e-commerce tidak terlibat secara langsung dalam proses jual beli yang terjadi. jadi pihak dari e-commerce olx ini hanya menyediakan wadah untuk mempertemukan penggunaanya yang ingin melakukan penjualan atau pembelian.

Olx merupakan e-commerce dengan katagori iklanbaris (classifieds) terbesar di indonesia

Dikutip dari <http://www.similarweb.com>. olx menduduki posisi 22 di indonesia, hal itu memang bukan sesuatu yang membanggakan. akan tetapi di kategori e-commerce classifieds /iklan baris OLX.co.id merupakan salah satu situs online classifieds nomor 1 (satu) di Indonesia. permasalahan yang ada dalam situs OLX.co.id adalah kemungkinan terjadinya berbagai macam penipuan, karena penyediaan layanan yang gratis dan terbuka untuk umum.

OLX mempunyai visi untuk menguasai pasar bisnis jual beli online di Indonesia.. Hingga pada saat ini OLX masih terus berusaha memberikan yang terbaik bagi para penggunaanya. Salah satu hal yang sangat penting untuk menunjang adalah dengan memberikan tampilan website yang lebih menarik dan meningkatkan kualitas layanan website. Kerena di dalam e-commerce tampilan website dan pelayanan merupakan komponen yang penting.

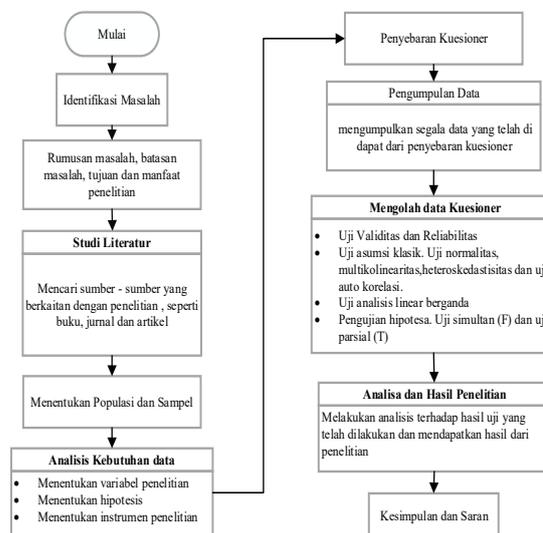
tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada website olx.co.id terhadap kepuasan pengguna yang ada di pekanbaru dengan menggunakan metode webqual.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif maka data-data yang di peroleh dari akan diolah menjadi angka-angka, kemudian angka-angka tersebut diolah

menggunakan metode statistik untuk mengetahui hasil olah data yang di inginkan.

Adapun Tahapan Metodologi penelitian sebagai berikut :



Populasi dari penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah menggunakan website olx.co.id yang berada di pekanbaru. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non probability Sampling yakni Teknik sampling insidental, teknik ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara tidak disengaja bertemu dengan peneliti dan dirasa cocok dengan kriteria penelitian yaitu masyarakat kota pekanbaru yang pernah menggunakan website olx.co.id maka dapat di jadikan sebagai responden pada penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya. Maka untuk memudahkan penentuan jumlah sampel digunakanlah rumus Lemeshow

$$N = \frac{z^2 \cdot 1 - \alpha / 2p(1-p)}{d^2}$$

Dalam Model WebQual 4.0 terdapat 2 variabel, yaitu variabel Bebas (independent Variable) dan Variabel Terikat (Dependent Variable).

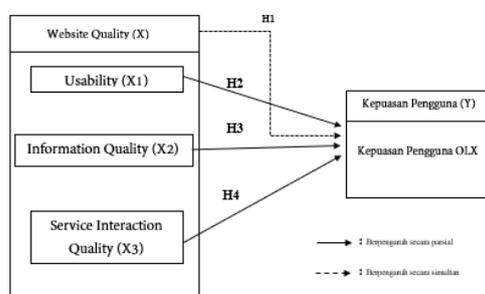
a. Variabel Bebas (independent Variable)

Variabel Bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab atau timbulnya variabel terikat (dependet) . dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah : kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3).

b. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat merupakan variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas (Independent). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah : Kepuasan Pengguna (Y).

Dalam penelitian ini akan dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hipotesis yang telah ditentukan pada masing-masing variabel penelitian. Pada aspek kualitas website, ditentukan hipotesis penelitian sebagai berikut:



H1 : Di duga faktor kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna OLX(Y)

H2 : Di duga faktor-faktor kualitas sistem (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna OLX (Y).

H3 : Di duga faktor-faktor kualitas informasi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna OLX (Y).

H4 : Di duga faktor-faktor kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna OLX (Y)

Peneliti menggunakan Skala Likert dalam mengukur setiap pernyataan yang disajikan kepada responden. Peneliti akan menggunakan 24 pernyataan berdasarkan Webqual 4.0

pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua metode yaitu menggunakan sumber data primer dan sekunder

1. Sumber Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban dari pengguna mengenai e-commerce iklan baris OLX yang diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui google form.

2. Sumber Data Sekunder

Adapun sumber data sekunder yang dimaksud adalah sumber data yang diperoleh dari media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku atau pustaka dan artikel yang berhubungan dengan topik penelitian

Selanjutnya peneliti melakukan pengolahan pada data tersebut, pengelolaan yang dilakukan yaitu dengan melakukan uji-uji yang di haruskan dalam analisis regresi linier berganda. Adapun ujinya adalah sebagai berikut :

1. Uji Kelayakan kuesioner
 - a. Uji Validitas
 - b. Uji Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas
 - b. Uji Multikolinearitas
 - c. Uji Heteroskedastisitas
 - d. Uji Autokorelasi
3. Uji Regresi Linear Berganda
4. Uji Hipotesa
 - a. Uji Simultan/serempak (Uji-F)
 - b. Uji Parsial/Individual (Uji-T)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data kuesioner yang terdiri atas 24 pernyataan yang telah

peneliti buat menggunakan google form yang di sebarakan melalui media sosial seperti facebook, instagram dan whatsapp ,di dapatlah responden sebanyak 130 responden, dan dari hasil pengolahan data tersebut dapat di ketahui pengguna terbanyak atau yang paling mendominasi dalam penelitian ini yaitu :

1. Berdasarkan Jenis Kelamin



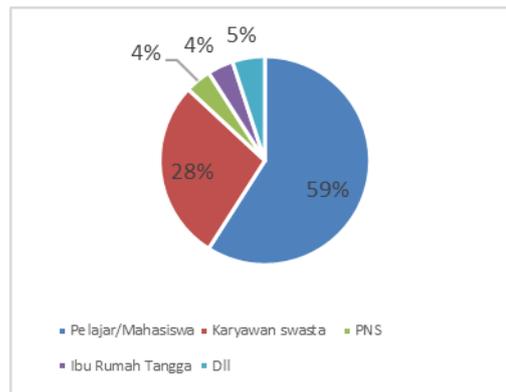
Berdasarkan jenis kelamin, dari 130 responden dalam penelitian ini yang mendominasi yaitu perempuan dengan jumlah 76 orang atau 58 %.

2. Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
<20	39	30%
20 – 30	77	59,2%
31 – 40	11	8,5%
41 – 50	2	1,5%
50>	1	0,8%
Total	130	100%

Berdasarkan usia, dari 130 responden dalam penelitian ini yang mendominasi yaitu pada rentang usia 20-30 tahun dengan jumlah 77 orang atau 59,2 %.

3. Berdasarkan Pekerjaan



Dan berdasarkan pekerjaan, dari 130 responden dalam penelitian ini yang mendominasi yaitu pelajar/mahasiswa dengan jumlah 77 orang atau 59%.

Dari hasil penyebaran kuesioner ini maka dapat di ketahui bahwa kualitas website olx.co.id secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Karna rata-rata responden dalam penelitian ini menjawab setuju dan sangat setuju pada setiap item pernyataannya. Dan setelah melakukan pengujian kelayakan kuesioner maka setiap item pernyataan memperoleh hasil yang valid dan reliabel.

Berdasarkan Hasil uji asumsi klasik yang dilakukan yaitu uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi. Maka dapat diketahui bahwa pada penelitian ini semua uji tersebut dapat terpenuhi, seperti pada uji normalitas semua data berdistribusi secara normal, pada uji multikolinearitas semua variabel bebas tidak terjadi persoalan multikolinearitas, pada uji heteroskedastisitas juga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karna nilai signifikasnsi (sig) antara variabel independen dengan Ln residual lebh besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Dan pada uji autokorelasi model regresi ini bebas dari autokorelasi.

Dari hasil uji secara simultan (Uji F) secara keseluruhan dapat di ketahui bahwa nilai F hitung 87,671 > F tabel 2,68, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel kegunaan (X1), variabel kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3) secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pengguna (Y).

Dari hasil uji secara parsial (Uji T) diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Pada variabel kegunaan (usability) Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai T hitung $2,854 > 1,978$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H20 di tolak dan H2a diterima yang berarti terdapat pengaruh kegunaan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y).

Dan pada standardized coefficients dapat dilihat bahwa variabel kegunaan memiliki pengaruh sebesar 0,260 atau 26%.

2. Pada variabel kualitas informasi (information quality) Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,083 > 0,05$ dan nilai T hitung $1,745 < 1,978$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H20 di terima dan H2a ditolak. yang berarti tidak terdapat pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y).

pada standardized coefficients dapat dilihat bahwa variabel kualitas interaksi ini hanya memiliki pengaruh yaitu 0,175 atau 17,5%.

3. Dan pada variabel kualitas interaksi (interaction quality) Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai T hitung $6,809 > 1,978$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H40 di tolak dan H4a diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas interaksi (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y).

pada standardized coefficients dapat dilihat bahwa variabel kualitas interaksi memiliki pengaruh yang paling besar yaitu 0,482 atau 48,2%.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada website olx.co.id terhadap kepuasan pengguna yang ada di pekanbaru dengan menggunakan metode webqual 4.0, dan

berdasarkan uji yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat di ambil kesimpulan bahwa :

hasil Pada variabel kualitas interaksi (interaction quality) terhadap kepuasan pengguna memiliki pengaruh sebesar 48,2% .

Pada variabel kegunaan (usability) terhadap kepuasan pengguna memiliki pengaruh sebesar 26 %.

Dan pada variabel kualitas informasi (information quality) terhadap kepuasan pengguna hanya memiliki pengaruh 17,5%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, maka didapatlah saran yang akan peneliti sampaikan sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk pihak pengelola atau pengembang dari website olx.co.id untuk tetap memperhatikan kepuasan penggunaannya yaitu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas layanan dari website olx.co.id, serta lebih memperhatikan pada dimensi kualitas interaksi website karna memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pengguna website olx.co.id ini. Terlebih lagi pada keamanan dalam melakukan transaksi, karna berdasarkan uji yang dilakukan dapat dilihat pada tabel distribusi jawaban responden pada item pernyataan yang menyatakan tentang keamanan dalam melakukan transaksi mendapatkan nilai total skor yang terendah. Untuk itu sebaiknya pihak pengelola atau pengembang website untuk meningkatkan lagi keamanan dalam melakukan transaksi pada website olx.co.id.
2. Bagi pihak pengelola atau pengembang website olx.co.id agar dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kemudahan penggunaan dari website olx.co.id.
3. Di usulkan dalam penelitian selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian semacam ini dengan jumlah populasi yang lebih besar dan tidak hanya sebatas

responden yang berada di pekanbaru saja.

TERIMA KASIH

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya laporan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena-nya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.H.Mubarak,M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Riau
2. Bapak Harun Mukhtar M.Kom sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer yang memfasilitasi dengan kebijakan-kebijakannya.
3. Bapak Syahril,M.Kom selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Muhammadiyah Riau
4. Bapak Doni Winarso.M.kom, selaku Ketua Kaprodi Sistem informasi yang memberikan pengaruh positif terhadap perkembangan mahasiswa.
5. Bapak Risnal Diansyah, M.TI selaku Pembimbing I dan Bapak Doni Winarso, M.Kom selaku Pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktunya dalam memberikan arahan, beibimbingan dan masukan serta dukungan terhadap saya sehingga dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
6. Orang tua yang selalu memberikan semangat, dukungan, nasehat dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Teman – teman seperjuangan dan sahabat yang selalu menemani, memberikan semangat, memberikan masukan dan saran serta mendorong untuk dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Rahmatun Nisa, Piter Anjas Surbakti. 2018. Teknik Pengambilan Sampel. Makalah. Departemen Statistika. Semarang.
- Barnes S, Vidgen R.2003. Measuring Website Quality Improvment: A Case study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. Industrial Mngement and Data System
- Egi, S. P (2017) Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada OLX.co.id. SKRIPSI Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Oleh : Egi Surya Wiranda.
- Faradila, M. M. (2018). Analisis pengaruh Kualitas website shoope terhadap kepuasan pengguna dengan Metode Webqual 4.0 . SKRIPSI di ajukan kepada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Muhammadiyah Riau untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Komputer Oleh : Faradila Meitisa Marsal.
- Harry D. P. (2018). Pengukuran Kualitas Website Carirekan.com Berdasarkan Kepuasan Pengguna. SKRIPSI di ajukan kepada Fakultas Komputer UNIKOM. Oleh : Harry Dwika Putra.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). WebQual: An Exploration of Web-site Quality. ECIS 2000 Proceedings (Online), Paper 74. <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1050&context=ecis2000>. (23 Juli 2014).
- www.help.olx.co.id/hc/id/articles/213746523-Tentang-OLX . Pusat bantuan mengenai tentang OLX. Di akses pada 02 mei 2019.
- www.statistikian.com/2016/05/data-outlier.html/amp. Mengenai uji Asumsi Klasik. Di akses pada 02 mei 2019
- Ikeputri K. 2016. Pengukuran Kualitas Website Fashion E-commerce Menggunakan Metode Wequal.jurnal informatika dan komputer. Vol. 21 No. 2 Agustus 2016.
- Alvina dan puspita . 2016. Analisis Kualitas Layanan Website Lazada Indonesia Berdasarkan Metode Webqual dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna. Jurna manajemen bisnis Vol.3, No.2 Agustus 2016.

Sri A. 2017. Pengaruh Layanan Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode

Webqual. Jurnal Teknologi Informasi. Volume: 2 No: 01.