

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-commerce merupakan website untuk melakukan pembelian dan penjualan produk atau jasa atau juga disebut sebagai *Online Shop*. Di samping itu, pengembangan *E-Commerce* merupakan bagian dari e-business yang sangat penting dalam membangun mitra bisnis dan layanan. Permasalahan utama yang sering dihadapi oleh *E-commerce* adalah kurangnya peningkatan kualitas layanan website *e-commerce* karena tidak adanya data yang akurat, sehingga diperlukan pengukuran kualitas layanan website *e-commerce* yang dapat memberikan pengaruh terbaik terhadap data untuk menghasilkan peningkatan pada kualitas layanan website *e-commerce*. [1]

Alpha-cut menunjukkan tingkat kepercayaan yang digunakan oleh model *fuzzy* untuk memutuskan ada tidaknya suatu nilai kebenaran yang harus dipertimbangkan. [2] Metode ANP, metode ini terpilih karena mengubah penilaian yang bersifat diskrit dari pihak *E-commerce* mengenai prioritas kriteria menjadi suatu nilai bobot pada penentuan website *E-commerce* dimana keterkaitan antar kriteria juga diperhitungkan. [6] Beberapa penelitian mengenai *Fuzzy Analytical Network Process*. Dalam penelitian tentang mengukur kinerja UMKM untuk menentukan strategi inovasi UMKM dengan menggunakan metode *Fuzzy Analytical Network Process* (FANP) karena dalam penggunaannya terdapat ketergantungan dan umpan balik diantara masing-masing kriteria. [3]

Dalam penelitian tentang mengukur kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Fuzzy Analytical Network Process* (FANP) berdasarkan perspektif *Balanced Scorecard* (BSC) karena ANP sangat sesuai untuk kondisi dimana sangat banyak ketergantungan terjadi dalam pengambilan keputusan. BSC digunakan bukan hanya mengukur kinerja dari aspek keuangan saja tetapi juga mempertimbangkan kinerja dari aspek non keuangan. [4]

Dalam penelitian tentang menentukan penerima beasiswa peningkatan prestasi akademik dengan menggunakan metode *Fuzzy Analytical Network Process* (FANP) karena mampu mengubah penilaian yang bersifat diskrit dari pihak penyeleksi beasiswa mengenai prioritas kriteria menjadi suatu nilai bobot pada penentuan beasiswa dimana keterkaitan antar kriteria juga diperhitungkan. [5]

Dalam penelitian tentang pengambilan keputusan untuk seleksi strategi supplier dengan menggunakan Fuzzy ANP karena memiliki keunggulan konsep yang sederhana dan adanya sintesis lebih dalam terhadap faktor atau kriteria keputusan dan TOPSIS karena metode ini menghindari terlalu banyak perbandingan berpasangan dan memfasilitasi pembuat keputusan untuk membuat penilaian berdasarkan pemahaman bersama yang lebih baik tentang berbagai aspek evaluasi pemasok.[6]

Dengan selesainya penelitian ini, hasil penelitian didapatkan sistem yang mampu menentukan website *E-commerce* melalui perangkungan yang telah didapat, sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Pada perumusan masalah ini terdapat tiga bagian penting, yaitu identifikasi masalah, metode usulan, dan pertanyaan penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah kurangnya peningkatan kualitas layanan website *e-commerce* karena tidak adanya data yang akurat , sehingga diperlukan pengukuran kualitas layanan website *e-commerce* yang dapat memberikan pengaruh terbaik terhadap data untuk menghasilkan peningkatan pada kualitas layanan website *e-commerce*.

1.2.2 Metode Usulan

Pada penelitian ini diusulkan pengukuran kualitas layanan website *e-commerce* dengan menggunakan metode *Alpha-cut* dengan nilai 0,1 sampai 0,8 dan Fuzzy ANP dengan indikator yaitu *efisien*, *reliabilitas*, *assurance*, dan *responsiveness*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berapakah nilai *Alpha-cut* yang dapat memberikan pengaruh terbaik pada pengukuran kualitas layanan website *E-commerce*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh nilai *Alpha-cut* terhadap pengukuran kualitas layanan pada website *E-commerce*.
2. Untuk menganalisis indikator pengukuran kualitas layanan website *E-commerce* yang diberikan oleh pihak *E-commerce*.

3. Merekomendasikan website *E-commerce* mana yang terbaik bagi konsumen.

1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak *E-commerce* dapat mengetahui nilai pengukuran kualitas layanan.
2. Sebagai evaluasi terhadap peningkatan kualitas layanan website.

1.4 Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat batasan masalah agar pembahasan terarah, adapun batasan masalahnya sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan berdasarkan metode survey hasil dari kuesioner.
2. Hasil kuesioner dilakukan perhitungan menggunakan Alpha-cut dan Fuzzy ANP.

1.5 Sistematika Laporan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan-batasan, dan sistematika laporan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang studi pustaka yang berisi mengenai website, pengukuran, kualitas layanan, kepuasan konsumen/pelanggan, metode ANP, representasi penilaian *fuzzy* ANP, prinsip kerja ANP *fuzzy*, dan penelitian terkait.

BAB III METODE USULAN

Bab ini menjelaskan tentang design tahapan penelitian yang berisi identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, studi lapangan dan studi literatur, metode pengumpulan data, tahap pengolahan data yang berisi analisis data, analisis pengguna, analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem, dan tahap uji coba.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang karakteristik responden, penerapan model jaringan ANP, hasil implementasi sistem pengukuran kualitas layanan E-commerce, implementasi sistem, hasil analisis survey, dan tahap uji coba.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.