



“Pengaruh Faktor Kualitas Situs terhadap Kesenangan (*Playfulness*) yang mempengaruhi sikap (*Attitude*) Pengguna dalam menggunakan Situs Ritel Online”

(Studi Kasus : Mahasiswa SI Fakultas Ekonomi Universitas Andalas)

SKRIPSI

***Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan mencapai gelar sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen***

oleh:

MUHAMMAD RIZAL PUTRA

06 152 135

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2011



No.Alumni Universitas

Muhammad Rizal Putra

No.Alumni Fakultas

a) Tempat/tgl lahir : Bangkinang/23 Maret 1987 b) Nama Orang Tua : Jasri dan Yuherlis c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No.BP : 06 152 135 f) Tgl lulus : 27 Januari 2011 g) Predikat lulus : Sangat Memuaskan h) IPK : i) Lama Studi : 4 tahun 4 bulan j) Alamat Orang Tua : Jl. Aly Rasyd Gg. SD Muhammadiyah NO: 08 Bangkinang, Kampar, Riau

Pengaruh Faktor Kualitas Situs terhadap kesenangan (*Playfulness*) yang mempengaruhi sikap (*Attitude*) pengguna dalam menggunakan situs Ritel Online

(Studi kasus : Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas)

Skripsi S1 Oleh: Muhammad Rizal Putra. Pembimbing Dr. Vera Pujani SE, MM Tech

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Faktor Kualitas Situs terhadap kesenangan (*Playfulness*) yang mempengaruhi sikap (*Attitude*) pengguna dalam menggunakan situs Ritel Online (Studi kasus : Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas). Kualitas Situs yang terdiri dari kualitas pelayanan, informasi dan sistem merupakan variabel bebas, kesenangan sebagai variabel *intervening*, sikap sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan program Smart PLS. Analisis yang di pakai adalah analisis data responden, analisis model measurement terdiri dari uji validitas dan uji Reabilitas, serta analisa model struktural atau hipotesis. Populasi dari penelitian ini adalah Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan terhadap kesenangan (*Playfulness*) sehingga mempengaruhi sikap (*Attitude*) pengguna Ritel Online.

Kata kunci : kualitas sistem, kualitas pelayanan, kualitas informasi, kesenangan, sikap

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada 27 Januari 2011.
Abstrak telah disetujui oleh pembimbing dan penguji :

Tanda Tangan			
Nama Terang	Drs. Irsyal Ali, M.Si	Dr. Vera Pujani, SE, MM Tech	Suziana, SE, MM

Mengetahui,

Ketua Jurusan : **Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si**
NIP. 19711022 199701 1 001

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas Andalas	
No.Alumni Fakultas:	Nama	Tanda Tangan
No.Alumni Universitas:	Nama	Tanda Tangan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat, Terutama teknologi peralatan komputer dan teknologi peralatan komunikasi. Hal ini tidak mungkin dihindari dan telah membawa manusia ke dalam era informasi yang mengalir tanpa batas sehingga dapat diakses dengan mudah dan cepat. Teknologi Informasi (TI) pada saat ini bukanlah istilah yang asing lagi. Hampir selalu didengar, dilihat, dan dibaca hal-hal yang berkenaan dengan teknologi informasi. Komputer, telepon, mesin faks, internet merupakan bentuk-bentuk teknologi informasi sederhana yang telah umum digunakan. Bahkan internet dan web bagi sebagian orang tidak bisa lepas dari kehidupannya. Jadi, walaupun masih menjadi sumber daya yang identik dengan biaya yang mahal, teknologi informasi telah merambah ke berbagai bidang kehidupan, salah satunya adalah dalam dunia bisnis.

Teknologi, dalam hal ini teknologi informasi merupakan peluang yang harus disikapi dengan baik oleh perusahaan. Mereka yang lengah dan tidak acuh, akan tertinggal dan digantikan oleh mereka yang tanggap akan manfaat yang ditimbulkan oleh teknologi informasi. Walaupun tidak dipungkiri dampak negatif yang juga ada, namun jika mampu memaksimalkan fungsi dari teknologi informasi, maka kita akan mampu bersaing bahkan secara global.

Pemanfaatan teknologi informasi pada dunia bisnis dianggap sebagai pendorong kemajuan dunia usaha. Para pelaku bisnis harus awas terhadap

perkembangan teknologi informasi karena hal ini dapat dijadikan keunggulan dan dapat memperlancar kegiatan perusahaan. Knoke (1996) dalam M.Suyanto (2005) menjelaskan bahwa bisnis dalam abad informasi harus bersaing dalam pasar yang penuh tantangan, dengan perubahan yang cepat, kompleks, global, sangat kompetitif dan terfokus pada pelanggan. Lebih jauh lagi, faktor-faktor ini bisa berubah dengan sangat cepat, kadang-kadang secara tidak terduga. Drucker (1995) dalam M.Suyanto (2005) mengatakan perusahaan-perusahaan harus bereaksi dengan cepat untuk menghadapi kendala dan peluang yang muncul dari lingkungan bisnis. Lingkungan bisnis merujuk pada kombinasi faktor sosialbudaya, politik-hukum, ekonomi, ekologi, demografi, dan teknologi yang mempengaruhi aktivitas-aktivitas bisnis. Teknologi, dalam hal ini teknologi informasi merupakan peluang yang harus disikapi dengan baik oleh perusahaan. Mereka yang lengah dan tidak acuh, akan tertinggal dan digantikan oleh mereka yang tanggap akan manfaat yang ditimbulkan oleh teknologi informasi. Walaupun tidak dipungkiri dampak negatif yang juga ada, namun jika mampu memaksimalkan fungsi dari teknologi informasi, maka kita akan mampu bersaing bahkan secara global.

Banyak sekali contoh-contoh teknologi informasi yang digunakan dalam dunia bisnis. Diantaranya adalah komputer, telepon, dan mesin faks. Semuanya digunakan untuk memperlancar kegiatan perusahaan. Komputer misalnya, digunakan hampir di seluruh lapisan anggota organisasi baik untuk pengolahan data, pembuatan surat-surat, laporan, dan lain-lain. Penggunaan komputer ini akan menghemat waktu dan tenaga.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan variabel kualitas Situs sebagai variabel independen, kesenangan pengguna situs Ritel Online sebagai variabel *intervening* dan sikap pengguna situs Ritel Online sebagai variabel dependen. Pada kualitas, terdiri dari tiga sub variabel antara lain, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan terhadap Mahasiswa S1 Ekonomi Universitas Andalas dengan menyebarkan kuesioner kepada 175 responden. Data diolah dengan menggunakan *SPSS 11.5 for Windows dan SmartPLS*.

Dari hasil pengolahan data *survey* yang dilakukan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kesenangan pengguna Situs Ritel Online pada Mahasiswa S1 Ekonomi Universitas Andalas. Kualitas sistem, kualitas informasi, tidak berpengaruh terhadap kesenangan yang mempengaruhi sikap pengguna situs Ritel Online, artinya faktor kualitas ini bukanlah menjadi faktor utama yang memberi kesenangan pada para pengguna dalam mengakses maupun berbelanja pada Situs Ritel Online khususnya mahasiswa sebagai sampel penelitian ini. Sedangkan kesenangan berpengaruh positif terhadap sikap pengguna Situs Ritel Online. Hal ini harus diperhatikan oleh pengelola Situs Ritel Online sehingga dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan Situsnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Asep ST Sujana (2005). *Paradigma Baru Dalam Manajemen Ritel Modern*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Ajzen, I., dan Fishbein, M., 1980, *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Ajzen, I. 2005, *Attitudes, Personality and Behavior*, (2nd edition), Berkshire, UK: Open University Press-McGraw Hill Education.
- Barclay D, Higgins C and Thompson R (1995) *The partial least squares (PLS) approach to causal modeling: personal computer adoption and use as an illustration. Technology Studies 2(2), 285-309.*
- Christina Widya Utami (2006). *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Ritel Modern* Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- D'Angelo, J. & Little, S. 1998, 'Successful web pages: what are they and do they exist?', *Information Technology and Libraries*, vol.17(2), pp. 71-81.
- Davis, F.D., 1986, 'Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems Theory and Results; Unpublished Doctoral Dissertation MIT.
- Davis, F. D., (1989), "*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*", *MIS Quarterly*, 13/3: 319-339.
- DeLone, W.H & McLean, E R. 2003, 'The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update', *Journal of management Information Systems*, vol. 19(4), pp.9-30.