

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring perkembangan zaman, gaya hidup masyarakat semakin serba instan dan menginginkan sesuatu yang praktis namun berkualitas. Menurut Wijaya dalam jurnal Mandey dan Umboh (2017:656) “Kualitas merupakan ukuran sampai sejauh mana produk atau jasa sesuai kebutuhan, empati keinginan dan harapan para pelanggan.”

Kemajuan teknologi jaringan secara pesat menjadi peluang bagi perusahaan dalam menyediakan layanan *online* sebagai tambahan untuk layanan *offlinenya* agar dapat terus bertahan mengikuti zaman yang kian canggih. Perusahaan bersaing menyediakan layanan sistem penjualan *online* yang menawarkan keunggulan dan kemudahan bagi konsumen dalam membeli produk yang ditawarkan.

Untuk memberikan kenyamanan bagi para pengguna internet perusahaan menciptakan layanan elektronik (*E-Servqual*) sehingga akses untuk mendapatkan produk atau jasa yang diperlukan menjadi kian cepat, mudah, aman, efektif, efisien. Menurut Zeithaml et al dalam jurnal Tobagus (2018 : 2) *E-Servqual* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif.

Alfagift diluncurkan oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk pada tahun 2015 merupakan aplikasi perangkat lunak digital yang menawarkan berbagai jenis produk dengan harga bersaing, melalui fitur pembelian kebutuhan sehari-hari secara online dengan menggunakan kartu member secara virtual. Alfagift menawarkan berbagai transaksi pembayaran melalui transfer antar bank BCA, *e-money*, *Go-Pay* agar memudahkan konsumen melakukan pembayaran. Berdasarkan data Google Play Store per September 2019 aplikasi Alfagift telah diunduh sebanyak lebih dari 1 juta kali. Hal ini menunjukkan besarnya antusiasme konsumen Alfamart dalam menggunakan aplikasi Alfagift untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari secara *online*.

Namun berdasarkan data kuesioner yang telah disebar sebelumnya kepada pengguna aplikasi Alfagift, responden mengeluhkan penggunaan voucher belanja tidak dapat dipakai 76%. Kesulitan melakukan *login* 50%.

Maka berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya berjalan secara maksimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna aktif aplikasi Alfagift ini. Dengan adanya permasalahan tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK ALFAGIFT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Alfagift Terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Indikator Apa Saja Yang Perlu Diperbaiki Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan *E-Servqual* Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Pengguna Aplikasi Alfagift?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk lebih memfokuskan pada permasalahan yang akan diteliti, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan elektronik pada aplikasi Alfagift.
2. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner sesuai standar kuesioner *E-Servqual*.
3. *Sample* hanya diambil dari pelanggan yang menggunakan aplikasi Alfagift di Kota Jambi.
4. Untuk menganalisa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi Alfagift digunakan metode Elektronik *Service Quality (E-Servqual)*.

5. Untuk menganalisis data digunakan aplikasi SPSS versi 25.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Alfagift terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Alfagift.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi pihak perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk selalu memperbaiki kualitas layanan terhadap kepuasan dari aplikasi tersebut.

2. Bagi STIKOM Dinamika Bangsa Jambi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan pembendaharaan perpustakaan STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan masalah kepuasan, kualitas layanan, dan tambahan wawasan pemikiran ilmu pengetahuan.

#### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian yang meliputi :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai *literature* yang bersumber dari buku, jurnal dan artikel.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas aplikasi Alfagift.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Berisi analisis kualitas aplikasi dengan menggunakan metode *E-Servqual*

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk aplikasi Alfagift sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola aplikasi.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan aplikasi yang akan datang.