

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan teknologi komunikasi masa saat ini menyuguhkan media komunikasi yang terus menjadi variatif. Zaman dulu kita hanya mengenal media komunikasi seperti televisi, radio, serta media cetak (koran, majalah, dll). Bersamaan dengan pertumbuhan zaman, kebutuhan manusia terhadap informasi menyebabkan terus bertambah pula pertumbuhan teknologi dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi. Dengan kemajuan dibidang teknologi informasi dan komunikasi saat ini, dunia tidak lagi mengenal batasan, jarak, ruang, dan waktu.

Layanan menggunakan jaringan *internet* terus berkembang hingga sekarang ini bahkan masyarakat menjadikannya sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan hanya dari satu titik lokasi. Bagi perusahaan menjadi peluang 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 [1].

Aplikasi Miniso.id diluncurkan oleh PT Miniso International Comapani pada tahun 2020 adalah sebuah aplikasi berbelanja yang

menyediakan toko *online* terdekat berdasarkan lokasi pengguna, melalui pencarian produk, pembelian tambahan produk, pembayaran online atau pengambilan ditoko, melakukan pemesanan, pelacakan barang, pengembalian dan penukaran produk sehingga memudahkan pengguna memenuhi kebutuhan *lifestyle*. Berdasarkan data IOS App Store per september 2020 aplikasi Miniso.id telah diunduh sebanyak lebih dari 1 juta kali. Hal ini menunjukkan besarnya antusiasme pengguna Miniso.id dalam menggunakan layanan elektronik untuk berbelanja kebutuhan *lifestyle* secara online.

Namun ada beberapa masalah yang ditemukan ketika peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pengguna yang telah menggunakan Aplikasi Miniso.id, pengguna mengeluhkan tidak ada Fitur langsung pembayaran ditoko, saat *check out* barang aplikasi *forceclose*, tidak ada Filter produk, dan proses refund dana sangat lama. Dapat disimpulkan bahwa Aplikasi belum sepenuhnya berjalan secara maksimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna aktif pada Aplikasi Miniso.id. Dengan adanya permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) Aplikasi Miniso.id. *E-Servqual* atau layanan elektronik didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dalam bentuk Skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Miniso.Id Store Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode E-Service Quality**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, Maka permasalahan yang dapat dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Miniso ID di Kota Jambi dengan menggunakan Metode *E-Servqual* ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada penelitian ini, maka penulis memberikan batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan metode *E-servqual* dengan variabel bebas *efficiency, fulfillment, system availability, privacy* serta variabel terikat yaitu *costumer satisfaction*.
2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sesuai standar kuesioner *E-servqual* dengan bantuan *Google Form*.
3. Teknik sampling yang digunakan yaitu simple random sampling.
4. Analisis data menggunakan statistik regresi linear berganda.
5. Penelitian ini menggunakan *software* SPSS

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui variabel mana yang sangat berpengaruh pada kualitas layanan terhadap pengguna Aplikasi Miniso.id.
2. Memberi masukan kepada pihak Miniso.id agar bisa meningkatkan kualitas layanan yang diberikan ataupun mempertahankan kualitas layanan ada.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi penulis, penelitian ini Menambah wawasan dan pengetahuan tentang apa saja pengaruh kualitas layanan Aplikasi Miniso.id dengan menggunakan metode *e-servqual*.
2. Bagi pihak Miniso.id, penelitian ini meberikan masukan/informasi khusus tentang kondisi pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna aplikasi Miniso.id di Kota Jambi.
3. Bagi Universitas Dinamika Bangsa, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I :PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II :LANDASAN TEORI

Dalam bab landasan teori ini terdiri dari konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan.

BAB III :METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab metodologi penelitian ini berisi mengenai kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan alat bantu lainnya.

BAB IV :MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan Aplikasi Miniso.id.

BAB V :HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis kualitas layanan yang ada pada Aplikasi Miniso.id.

BAB VI :PENUTUP

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.