

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi pada lingkup internet yang terus berkembang dengan pesat dan telah merambah ke segala sisi kehidupan manusia, hingga membuat banyak orang yang memanfaatkannya untuk banyak hal termasuk dalam sektor ekonomi. Teknologi dan kecanggihan internet saat ini sangat membantu manusia dalam memenuhi segala kebutuhan yang semakin kompleks. Hal ini menimbulkan lahirnya *e-commerce* atau perdagangan elektronik yang diciptakan untuk transaksi bisnis dengan pemanfaatan internet dan penggunaan web. Seiring berjalannya waktu, kita semakin dimudahkan dalam melakukan transaksi-transaksi jual beli karena tidak lagi memerlukan tenaga lebih dan waktu yang lama untuk mencari barang yang dibutuhkan, karena dasar dari *e-commerce* sendiri adalah memungkinkan proses jual beli tidak terhalang oleh jarak dan waktu.

E-commerce adalah penggunaan internet dan computer dengan browser web untuk membeli dan menjual produk, Sebagian besar *e-commerce* terjadi antar bisnis, dan bukan antara bisnis dan konsumen [1]. Terdapat berbagai macam *e-commerce* di Indonesia salah satunya adalah Zalora.

Zalora Indonesia merupakan yang terdepan dalam belanja *online*, menyediakan brand lokal dan brand internasional yang terus bertambah untuk para konsumen di seluruh Indonesia, memiliki lebih dari 150.000

produk yang dapat memenuhi kebutuhan *fashion* Anda, mulai dari rok hingga gaun, sepatu kets hingga sandal, pakaian olahraga hingga jam tangan, dan masih banyak lagi.

Berdasarkan ulasan dari pengguna aplikasi Zalora di *PlayStore* masih banyak komentar seperti proses *refund* terlalu lama, *customer service* yang lama merespon keluhan dari pengguna, aplikasi yang selalu *force close*, dan keterlambatan pengiriman produk melebihi estimasi pengiriman. Oleh karena itu penelitian ini cocok menggunakan metode E-Servqual. Metode E-Servqual menghubungkan pandangan dari pelanggan dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan elektronik, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan, metode tersebut menggunakan beberapa dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang ada didalam perusahaan dapat terus diperbaiki sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan [2]. E-Servqual dapat didefinisikan sebagai sejauh mana situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman produk dan layanan yang efisien dan efektif, E-Servqual memiliki tujuh dimensi yaitu *efficiency*, *system availability*, *responsiveness*, *privacy*, *fulfillment*, *compensation*, *contact* [3].

Berdasarkan masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Zalora Menggunakan Metode E-Servqual**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana menganalisis kualitas layanan aplikasi Zalora menggunakan metode E-Servqual?”

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Penelitian hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Zalora.
2. Metode yang digunakan adalah metode E-Servqual.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Zalora di kota Jambi.
5. Penentuan teori perhitungan sampel menggunakan teori Rao Purba dan angket menggunakan Skala Likert.
6. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS
7. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibahas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Zalora menggunakan metode E-Servqual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Serta manfaat yang didapat dari penelitian, yaitu:

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas layanan aplikasi Zalora berdasarkan metode E-Servqual.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Zalora untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang bersumber dari buku, jurnal, artikel, internet, yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Zalora dengan metode E-Servqual.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis aplikasi Zalora yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang di prioritaskan untuk di lakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas layanan aplikasi Zalora, kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap kualitas layanan aplikasi Zalora agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.