

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kehidupan sosial manusia. Dewasa ini, teknologi tidak hanya memudahkan manusia untuk saling berkomunikasi. Teknologi sudah digunakan untuk berbagai aktifitas sehari-hari dalam kehidupan manusia. Contohnya saja dalam melakukan transaksi jual-beli. Adanya teknologi membuat manusia menjadi lebih mudah dalam melakukan transaksi jual-beli. Semua kebutuhan dapat diperoleh dengan cepat hanya dengan membuka berbagai situs jual-beli online dan mencari barang yang diinginkan tanpa harus bersusah payah meluangkan waktu untuk pergi ke toko tertentu terlebih dahulu. Konsep perdagangan jual-beli online melalui media elektronik atau internet inilah yang disebut dengan E-commerce. Keberadaan ecommerce merupakan alternatif bisnis yang cukup menjanjikan untuk diterapkan pada saat ini karena e-commerce memberikan banyak kemudahan bagi kedua belah pihak, baik dari pihak penjual (merchant) maupun dari pihak pembeli (buyer) di dalam melakukan transaksi perdagangan meskipun kedua belah pihak tidak berada di dalam satu negara yang sama.

PT. Global Digital Niaga atau yang lebih dikenal dengan Blibli.com merupakan salah satu platform e-commerce di Indonesia yang didirikan dengan konsep belanja online ala mall. Dengan konsep ini, Aplikasi blibli.com

mempunyai beberapa kelebihan diantaranya harga barang yang dijual kompetitif kalau dibandingkan dengan online mall dan shop di Indonesia, kupon belanja yang mudah didapatkan dengan berbagai macam nominal, minimal anda bisa mendapatkan 2 buah kupon senilai total 100 ribu dari mendaftar newsletter Blibli, Ongkos kirim gratis ke seluruh Indonesia, customer service yang mudah dicari, setidaknya lewat Livechat kita bisa bertanya langsung mengenai masalah yang kita alami, pelayanan customer service Blibli yang cepat, ramah dan sabar, dan juga packing barangnya untuk elektronik menggunakan kayu, sekecil apapun ukurannya dan ini gratis lagi tidak menambah biaya ongkos kirim. Selain memiliki kelebihan blibli.com mempunyai beberapa kekurangan diantaranya adalah sistem konfirmasi pembayaran transfer bank yang memakan waktu 1 hari sejak mengirimkan uang kalau order di hari kerja dan 2-3 hari kalau anda membelinya di hari sabtu dan minggu, tidak ada cara konfirmasi pembayaran manual.

Oleh karna itu berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Blibli.Com Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode E-Servqual”**

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi blibli.com di kota Jambi dengan menggunakan metode e- servqual.

## 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran hanya pada Aplikasi blibli.com
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi blibli.com di Kota Jambi.
3. Penelitian ini menggunakan metode *E-service Quality*
4. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
5. Penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS*.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain ;

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna aplikasi blibli.com
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari variabel e-servqual dan mengetahui variabel mana yang perlu di perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna pada aplikasi blibli.com

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya
3. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi blibli.com di kota jambi dengan menggunakan metode e-servqual.

#### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini.

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang teori- teori dasar yang mendukung penelitian ini yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teori-teori yang dipakai adalah mengenai E- Servqual, kepuasan dan software SPSS yang dikutip dari buku, internet, jurnal, artikel dan lain-lain.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Merupakan bab ketiga yang berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

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

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran terhadap kepuasan aplikasi Blibli

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini membuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran atau masukan bagi pengemabnag aplikasi yang akan datang yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.