

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring berjalannya waktu, masyarakat mengharapkan segalanya serba mudah, cepat serta efisien karena sebagian besar masyarakat memiliki mobilitas yang tinggi dalam aktivitas sehari-harinya untuk memenuhi kebutuhan yang diikuti dengan penyediaan berbagai layanan membantu para pelaku bisnis untuk melakukan penjualan barang/jasa kepada *customer*. Kehadiran layanan *e-commerce* menawarkan pelayanan yang menarik, mudah diakses, dan menguntungkan [1].

E-commerce merupakan suatu proses jual beli secara *online* atau elektronik menggunakan internet sebagai sarana jual beli. *E-commerce* atau lebih populer disebut dengan jual beli *online* saat ini tengah banyak digandrungi oleh banyak masyarakat, karena banyaknya keuntungan yang bisa didapatkan dalam berbelanja *online* membuat bisnis berbasis *online* ini banyak meraup konsumen. Salah satu keuntungan dalam melakukan jual beli *online* ini adalah mempermudah penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi sehingga konsumen tidak perlu datang ke toko secara langsung untuk membeli sebuah produk atau barang [2].

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 memenuhi kebutuhan dan membeli produk yang ditawarkan.

Kemudahan dan keuntungan yang dimilikinya, *e-commerce* mampu berkembang pesat di Indonesia contohnya seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli.com, dan aplikasi *e-commerce* lainnya. Akibat perkembangan *e-commerce* yang sangat pesat, banyak perusahaan dan pelaku usaha mengembangkan *e-commerce* nya sendiri, salah satu *e-commerce* yang sedang berkembang saat ini khususnya di Kota Jambi yaitu aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi. Aplikasi Belanjo merupakan *e-commerce* yang menjual produk dan bahan makanan yang tergolong lengkap seperti sayur-sayuran, daging, sembako, bumbu-bumbu dapur, frozen food, serta kebutuhan rumah tangga seperti alat elektronik dan furniture, sehingga aplikasi ini sangat memiliki potensi besar untuk berkembang dan banyak digunakan oleh pengguna.

Pada pengoperasiannya ada beberapa permasalahan yang terjadi dalam aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi, yaitu saat membuka aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi membutuhkan waktu yang lama karna lemot sedangkan jaringan internet baik, ongkos kirim yang mahal, waktu pengantaran yang tidak secara langsung diantar, dan minimal belanja Rp.100.000 baru mendapatkan gratis ongkir.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkatnya menjadi sebuah penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual*”**”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh setiap variabel *E-Servqual* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi?
2. Variabel *E-Servqual* manakah yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna dari aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi.
2. Penelitian ini menggunakan analisis dengan 3 variabel dalam menentukan kualitas aplikasi yaitu: *Effeciency, System Availability, Responsivenes* terhadap kualitas aplikasi.
3. Pengumpulan data menggunakan kusioner melalui *google form* dan Penelitian ini untuk wilayah Kota Jambi
4. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi.

2. Untuk mengetahui variabel *E-Servqual* mana yang paling dominan dalam kepuasan pengguna dari aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi.
2. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui gambaran umum disesuaikan dengan sistematika mengenai penulisan ilmiah yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab yang membahas teori dan konsep umum yang mendeskripsikan tentang website pada umumnya, evaluasi konsep aspek usability yang dikutip dari buku, jurnal, penelitian sejenis, menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat sebagai landasan untuk penulis ambil kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS

Bab ini menggambarkan gambaran umum yang didapatkan di aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi dan analisis kualitas aplikasi menggunakan metode *E-Servqual*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi dengan metode *E-Servqual* sebagai bahan pertimbangan dan rekomendasi kepada pihak yang mengelola aplikasi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan bagi pengguna aplikasi dan juga bagi pengembang aplikasi yang akan datang.