

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah banyak membantu manusia dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam hal teknologi internet, banyak sekali kegiatan yang menggunakan internet salah satunya adalah belanja *online*. Salah satu contoh kemajuan teknologi saat ini adalah adanya fungsi-fungsi aplikasi yang berperan penting dalam kegiatan masyarakat, seperti dalam bidang pendidikan, pemerintahan, bisnis, dan bidang lainnya. Dalam dunia bisnis, banyak perusahaan yang beralih ke perdagangan elektronik atau *e-commerce (e-commerce)*.

E-Commerce adalah proses transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet [1]. Proses jual beli yang dulunya hanya bisa dilakukan secara tatap muka, sekarang dipermudah dengan hanya mengklik gawai yang tersambung dengan internet, sehingga masyarakat memiliki kemudahan dalam berbelanja mulai dari menghemat waktu dan tenaga, memiliki banyak pilihan produk dan harga serta menghemat biaya transaksi dan bisa dilakukan di mana pun dan kapan saja. Di Indonesia sendiri ada beberapa jenis *e-commerce* yang sedang berkembang seperti Blibli, Lazada, JD.ID, Shopee.

JD.id adalah perusahaan yang bergerak pada bidang *e-commerce* yang menjual berbagai keperluan sehari-hari secara *online*. Perusahaan ini didirikan oleh Liu Qiangdong (dikenal sebagai Richard Liu) pada Juli 1998 sebagai toko fisik

yang menjual produk optik magnet di Beijing, China, lalu berkembang dan menjual barang elektronik, telepon, komputer, dan barang sejenisnya. Awalnya JD.ID beroperasi di Indonesia pada November 2015 dan memiliki banyak ragam pilihan produk untuk dijual yang akan terus bertambah seiring dengan pesatnya pertumbuhan JD.ID di Indonesia. Beberapa kategori produknya bervariasi mulai dari alat kebutuhan rumah tangga, barang elektronik, hingga pakaian yang terkenal kualitasnya [2].

Aplikasi ini tidak terlepas dari masalah atau *error* yang ada di dalam aplikasi tersebut. Menurut ulasan pengguna aplikasi di *playstore*, berdasarkan ulasan pengguna aplikasi mulai dari bintang satu hingga bintang lima. Berikut adalah beberapa masalah yang ada pada aplikasi JD.ID yang berkaitan dengan masing-masing variabel antara lain adalah ongkos kirim yang terlalu mahal terutama ke luar pulau jawa termasuk kedalam variabel *Compensation*, barang sampai tidak sesuai dengan estimasi yang diberikan termasuk kedalam variabel *Reliability*, barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi termasuk kedalam variabel *Fullfilment*, ada beberapa user yang ingin daftar di aplikasi susah dan juga pada saat login termasuk kedalam variabel *Efficiency* dan seller yang *slow* respon dalam menanggapi chat dari konsumen termasuk kedalam variabel *Responsiveness*.

Oleh karena itu, perlu adanya suatu kajian mengenai sikap perusahaan penyedia layanan perbelanjaan online dalam menyediakan konten dan memanfaatkan sepenuhnya layanan belanja *online*, serta perlu adanya layanan yang baik agar dapat memuaskan pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut.

Pada akhirnya peneliti memutuskan untuk menggunakan metode *E-servqual*. Karena metode tersebut sangat cocok dengan pokok permasalahan yang di kaji oleh peneliti. *E-Service Quality* atau yang juga dikenal sebagai *E-ServQual* merupakan versi baru dari *Service Quality (ServQual)*. *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang disediakan pada jaringan Internet. *E-Service Quality* didefinisikan sebagai perluasan kemampuan suatu situs web untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien..

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengangkat penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI JD.ID”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas maka terdapat rumusan masalah yaitu :

1. Adakah pengaruh kualitas layanan aplikasi JD.ID terhadap kepuasan pengguna dengan metode *E-servqual*?
2. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi JD.ID?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian maka penulis melakukan pembatasan pada masalah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi.
2. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan menggunakan skala Likert.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi JD.ID di Kota Jambi.
4. Menggunakan metode *E-Servqual* dengan variabel bebas yaitu *Efficiency, Fullfilment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact* dan variabel terikatnya adalah *Satisfaction*.
5. *Tools* atau aplikasi yang digunakan adalah Mouse, Mendeley Desktop, Google Chrome, SPSS 25, Google Form, Microsoft Word 2016, Microsoft Exel 2016 dan Microsoft Edge.
6. Metode/Software untuk analisis data adalah SPSS Statistic 25.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang di bahas dapat di rumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dari aplikasi JD.ID terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *E-servqual*.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi JD.ID.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi JD.ID di kota jambi menggunakan metode *E-servqual*.
2. Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat membantu pihak JD.ID untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. Sebagai referensi untuk peneliti yang akan melakukan penelitian berikutnya.

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, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan/berkaitan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas aplikasi JD.ID dengan menggunakan metode *E-Servqual*.

BAB III : METODOLOGI PENULISAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang di lakukan 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 JD.ID 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 dan keamanan aplikasi JD.ID, kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap kualitas dan keamanan aplikasi JD.ID agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.