

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Saat ini 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 *e-commerce* 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 [1].

Banyaknya persaingan *e-commerce* atau aplikasi pembelian menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan dalam menentukan dimana akan melakukan pembelian. Semakin tinggi tingkat persaingan, akan menyebabkan konsumen menghadapi lebih banyak *alternative* seperti dalam memilih produk, mencari harga yang tepat, kualitas yang bervariasi, sehingga konsumen akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk Hal ini bisa dilihat dari banyaknya persaingan yang dihadapi oleh *e-commerce* Shopee, seperti keberadaan OLX, Tokopedia, Buka Lapak, Lazada, Blibli, dan masih banyak pilihan *e-commerce* lainnya [2].

Shopee merupakan situs perdagangan elektronik dan pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015. Pada saat ini Shopee memiliki pilihan produk yang akan terus bertambah seiring dengan perkembangan usahanya di Indonesia. Ragam kategori produknya bervariasi mulai dari produk pakaian, Perlengkapan Rumah, *smartphones*, perangkat elektronik, hingga produk *luxury*. Shopee merupakan sebuah *platform* yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja *online* yang mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat. Pada *website* Shopee banyak menu utama yang membantu para pengguna diantaranya ada menu *search*, *pulsa*, tagihan dan tiket tiket serta barang-barang bersifat umum mulai dari peralatan rumah tangga, *fashion* serta produk digital lainnya, Selain memiliki kelebihan Shopee mempunyai beberapa kekurangan yang ditemukan pada aplikasi shopee diantaranya ialah aplikasi Shopee lambat di waktu tertentu sering mengalami *error* dan juga cukup lambat untuk diakses, gratis ongkir yang tidak selalu gratis meskipun shopee menyediakan layanan gratis ongkir banyak pelanggan yang mengeluh yang bukan gratis ongkir nol rupiah melainkan potongan ongkir sehingga pada *checkout* masi terkena biaya ongkir.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode *E-Servqual*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Shopee di kota jambi dengan menggunakan metode *E-Servqual*?
2. Menentukan Variabel *e-servqual* mana yang paling memberi pengaruh kepuasan pengguna aplikasi Shopee?

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 *MarketPlace website* Shopee.
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengunjung *website* Shopee di Kota Jambi.
3. Penelitian ini menggunakan metode *E-service Quality*
4. Pengumpulan data menggunakan Kusioner dengan bantuan *Google Form*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari variabel *E-Servqual* dan mengetahui variabel mana yang perlu di perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna pada aplikasi Shopee.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Membuat kualitas layanan aplikasi Shopee agar sesuai dengan kepuasan penggunaannya.
2. Membantu pengelola aplikasi Shopee dengan melihat variabel mana yang menjadi kekurangan dalam aplikasi, sehingga dapat diperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi Shopee agar sesuai dengan kepuasan pengguna.

1.5 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 : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan 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 Shopee 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.