

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 juga membawa perubahan yang besar dalam dunia bisnis. Keunggulan bisnis yang dapat diperoleh dari internet adalah komunikasi global dan interaktif, menyediakan informasi dan pelayanan yang sesuai kebutuhan konsumen, dan meningkatkan kerjasama. Di era ini, masyarakat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk membeli dan atau menjual barang dan atau jasa melalui internet. Fenomena ini dikenal dengan perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Electronic Commerce (*e-commerce*) adalah proses pemasaran, penjualan, pembelian, dan pertukaran produk dan jasa dengan memanfaatkan jaringan komputer. Dengan adanya perdagangan elektronik (*e-commerce*) maka pelanggan dapat mengakses dan melakukan pesanan dari berbagai tempat. Di Indonesia sendiri mengalami peningkatan dari tahun ke tahun pengguna Internet sehingga Indonesia sendiri turut serta berperan dalam meningkatkan transaksi belanja online atau kegiatan perdagangan secara elektronik (*e-commerce*). Berbagai macam *e-commerce* di Indonesia sedang meningkat pada saat ini dan sangat membantu para pengguna dalam hal kehidupan sehari-hari, seperti Blibli, Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, dan lain-lain.

Pada saat ini salah satu aplikasi *e-commerce* yang cukup populer adalah aplikasi Blibli. Blibli.com merupakan bisnis *e-commerce* dengan konsep *online shopping mall* B2C (*Business to Customer*) di Indonesia [1]. Blibli.com adalah produk pertama PT Global Digital Niaga yang merupakan anak perusahaan Djarum dibidang digital yang didirikan pada tahun 2010, sebagai pelopor *mall online* terbesar dan terlengkap di Indonesia [2]. Blibli telah menjadi perusahaan *e-commerce* yang sukses hingga membuka peluang bagi para penjual menembus pasar yang semula jauh dari jangkauan mereka. Begitu pula bagi konsumen yang dapat mencari kebutuhan baik kapan dan dimanapun. Menilik dari bangkrutnya JD.ID di Indonesia akhir-akhir ini, maka tentunya hal ini menjadi alarm juga bagi Blibli.com. Pihak manajemen Blibli.com harus melakukan analisis mendalam mengenai kepuasan pelanggan di pasar Indonesia terhadap kualitas layanan aplikasi *e-commerce*-nya.

Analisis kualitas layanan aplikasi *e-commerce* terhadap kepuasan pelanggan ini sangat penting bagi Blibli.com. Apabila pengguna menemukan kesulitan dalam mengakses dan menggunakan Aplikasi Blibli, maka ini akan memengaruhi pengguna untuk beralih ke aplikasi lain yang disediakan oleh pesaing. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pengguna yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan Aplikasi Blibli. Loyalitas pengguna sangat penting bagi Blibli, maka dari itu diperlukan penelitian ini untuk mengukur tingkat kualitas layanan Aplikasi Blibli di Kota Medan menggunakan model Servqual (*Service Quality*).

Konsep *Service Quality* (ServQual) pertama kali dikenalkan oleh Parasuraman. Mereka memiliki argumen bahwa kualitas layanan tidak mudah ditangkap oleh konsumen, terutama karena sifat layanan adalah tidak berbentuk heterogen, dan dapat dikonsumsi dalam waktu yang seketika. Tidak seperti kualitas produk yang mudah diukur (misalnya fitur atau ketahanan), kualitas layanan masih terbilang abstrak. Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima [3]. Penelitian dengan menggunakan model ini menekankan pada kualitas layanan dengan menilai *Tangibles* (bukti terukur), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) [4]. Beberapa penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya seperti Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL pada Pelayanan @ Dapoer_Nides, dimana tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna layanan terhadap layanan @dapoer_nides dan untuk mengetahui upaya-upaya apa yang seharusnya dilakukan layanan @dapoer_nides untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode SERVQUAL ini mengidentifikasi kualitas jasa sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan pelanggan terima [5]. Penelitian lainnya yaitu Penerapan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan, dimana hasil penelitian dari setiap dimensi pada SERVQUAL yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (Tangible) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil, sedangkan nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi jaminan (*Assurance*) [6].

Berdasarkan pembahasan diatas maka peneliti melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas layanan dengan menggunakan model Servqual (*Service Quality*)

dengan judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-COMMERCE BLIBLI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI KOTA MEDAN”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti diatas, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini yang mengarah pada model Servqual sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja dari layanan aplikasi Blibli jika diukur dengan dimensi Servqual?
2. Atribut-atribut apa saja di dalam layanan aplikasi Blibli yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai adalah menerapkan kuesioner untuk memperoleh informasi berikut:

1. Mengetahui kinerja dari layanan aplikasi Blibli jika diukur dengan dimensi Servqual.
2. Mengetahui atribut-atribut di dalam layanan aplikasi Blibli yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
Hasil penelitian dapat menambah wawasan dan pemahaman bagi peneliti tentang *Service Quality* pada suatu aplikasi.
2. Manfaat Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadikan dasar pertimbangan kepada pihak perusahaan Blibli sebagai penilaian untuk meningkatkan kualitas pengembangan dan layanan sistem aplikasi Blibli.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini antara lain:

1. Jumlah pertanyaan dalam kuesioner ada sebanyak 5 buah untuk setiap kriteria, dengan total pertanyaan sebanyak 19 buah.
2. Metode *Purposive Sampling* yang dimana dinyatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dilakukan dengan memilih secara acak dengan menggunakan rumus *Slovin* dan dipilih 100 orang responden.

3. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna Aplikasi Blibli di kota Medan
4. Cara pengumpulan dan pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang akan dibuat dengan *Google Form* dan diisi secara *online*, dimana penilaian akan dilakukan dengan menggunakan skala *Linkert*.
5. Data akan diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS.



UNIVERSITAS MIKROSKIL