

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam aktivitas ekonomi masyarakat, termasuk dalam hal transaksi jual beli. E-commerce (perdagangan elektronik) menjadi salah satu transformasi digital paling signifikan yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Di Indonesia, pertumbuhan e-commerce menunjukkan peningkatan yang sangat pesat, didorong oleh tingginya penetrasi internet dan penggunaan perangkat mobile. Kota Medan, sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di luar Pulau Jawa, memiliki potensi besar dalam adopsi e-commerce, didukung oleh populasi pengguna internet yang tinggi, pertumbuhan UMKM, serta meningkatnya daya beli Masyarakat [1].

Salah satu platform e-commerce terkemuka di Indonesia adalah Tokopedia. Sejak didirikan pada tahun 2009, Tokopedia telah berkembang menjadi salah satu marketplace terbesar yang memfasilitasi jutaan transaksi setiap hari. Selain melayani konsumen individu, Tokopedia juga menyediakan ruang digital yang luas bagi pelaku UMKM untuk menjual produk mereka ke pasar nasional bahkan internasional. Melalui berbagai fitur seperti sistem perlindungan konsumen, layanan pengiriman cepat, dan metode pembayaran yang beragam, Tokopedia berupaya memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada penggunanya [2].

Namun, dengan meningkatnya jumlah pengguna dan kompleksitas sistem, berbagai masalah layanan mulai muncul. Keluhan yang umum ditemui antara lain keterlambatan pengiriman barang, gangguan teknis saat melakukan transaksi, layanan pelanggan yang kurang responsif, serta kekhawatiran pengguna terhadap keamanan data pribadi. Ulasan negatif di media sosial maupun aplikasi menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kualitas layanan yang diterima, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan serta loyalitas pengguna terhadap Tokopedia [3].

Ketika pengguna merasa tidak puas, mereka memiliki kecenderungan untuk berpindah ke platform lain yang dianggap memberikan layanan lebih baik. Penurunan loyalitas pengguna ini tentu menjadi ancaman bagi keberlangsungan bisnis Tokopedia, terutama dalam persaingan industri e-commerce yang sangat kompetitif.

Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan pendekatan evaluatif yang sistematis terhadap kualitas layanan digital. Salah satu model yang dapat digunakan adalah E-SERVQUAL, yang mengukur tujuh variabel utama kualitas layanan elektronik: Efficiency,

Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact [4]. Model ini dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima serta membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Tokopedia di Kota Medan menggunakan model E-SERVQUAL, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi strategis yang tepat sasaran untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, serta memperkaya literatur akademik di bidang layanan digital khususnya pada wilayah luar Jawa.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Bagaimana pengaruh tujuh variabel E-SERVQUAL (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia di Kota Medan?
- 2 Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi Tokopedia di Kota Medan?
- 3 Variabel E-SERVQUAL manakah yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap loyalitas pengguna?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Menganalisis pengaruh tujuh variabel E-SERVQUAL (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia di Kota Medan dengan menggunakan metode analisis jalur.
- 2 Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna Tokopedia di Kota Medan.
- 3 Mengidentifikasi variabel E-SERVQUAL yang paling signifikan memengaruhi loyalitas pengguna Tokopedia di Kota Medan.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi beberapa pihak, di antaranya:

- 1 Bagi Tokopedia

- Menyediakan data kuantitatif yang spesifik mengenai dimensi layanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di Kota Medan.
 - Menjadi dasar penyusunan strategi perbaikan layanan secara terarah dengan memfokuskan pada aspek layanan yang paling kritis bagi pengguna.
- 2 Bagi Peneliti dan Akademisi
- Memberikan kontribusi ilmiah terhadap studi layanan *e-commerce* di wilayah luar Pulau Jawa, yang masih relatif sedikit dibahas dalam literatur akademik.
 - Menjadi referensi dalam penerapan model *E-SERVQUAL* dengan analisis jalur pada konteks aplikasi *e-commerce*.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan aplikasi Tokopedia di Kota Medan dengan menggunakan model *E-SERVQUAL*. Ruang lingkup penelitian mencakup:

1. Objek pada penelitian ini adalah Aplikasi Tokopedia sebagai salah satu platform *E-Commerce* terkemuka di Indonesia.
2. Variabel Penelitian:
 - Variabel independen (X): *Efficiency (X1)*, *Fulfillment (X2)*, *System Availability (X3)*, *Privacy (X4)*, *Responsiveness (X5)*, *Compensation (X6)*, *Contact (X7)*
 - Variabel mediasi (Y1): *User Satisfaction (Y1)*
 - Variabel dependen (Y2): *User Loyalty (Y2)*
3. Populasi pada Penelitian ini adalah Pengguna Aplikasi Tokopedia di Kota Medan
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Tokopedia di Kota Medan yang telah bertransaksi di platform tersebut dalam sembilan bulan terakhir dengan minimal umur 15 dan maksimal 60. Penelitian ini mengambil pengguna Tokopedia di Kota Medan yang telah bertransaksi di platform tersebut dalam sembilan bulan terakhir dengan minimal umur 15 dan maksimal 60 sebagai responden agar data yang telah dikumpul merupakan data yang terbaru dan valid, dan responden yang mengisi kuesioner tidak memiliki kendala dalam menggunakan gawai atau biasanya disebut gagap teknologi[5].
5. Alat penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS untuk menghitung uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis jalur, uji T, dan uji *R-Squared*