

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan internet berpengaruh terhadap gaya hidup masyarakat karena pengaruh dari teknologi yang terus menerus berubah sehingga terciptanya lingkungan bisnis baru. Sarana bisnis menjadi tanpa batas karena perkembangan teknologi yang semakin modern dan dapat dilakukan secara *Online* dimana saja dan kapan saja seperti salah satu contoh kegiatan jual beli *online*. Hal tersebut membuat peluang bisnis semakin baik bagi pihak produsen, dan distributor menjadikan peluang tersebut dengan memasarkan lewat aplikasi/web toko *online* yang dikenal sebagai e-commerce atau *Electronic Commerce*. Saat ini E-Commerce telah menjadi salah satu bisnis yang memiliki potensi besar dalam bidang bisnis saat ini. Menurut Praditya, Indonesia menjadi pasar E-commerce terbesar di Asia Tenggara saat ini. Hal ini terjadi karena semakin banyaknya penduduk yang menggunakan internet dan penetrasi e-commerce di Indonesia yang terus meningkat, sehingga diprediksi potensi berkembangnya e-commerce di Indonesia akan terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu[1].

Tokopedia adalah perusahaan teknologi Indonesia dengan misi mencapai pemerataan ekonomi secara digital. Selain sebagai tempat belanja *online*, Tokopedia juga menyediakan berbagai fitur, guna mendukung pelayanannya kepada pelanggan. adapun kategori fitur tersebut antara lain seperti Hanya di Tokopedia, Belanja, Keuangan *Top-Up* dan tagihan, *travel&Entertainment*, dan untuk *Seller*[2].

Penelitian ini belum pernah dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya mengenai analisis faktor-faktor kualitas layanan aplikasi Tokopedia di wilayah kota Medan dengan metode *servqual*. Kualitas layanan (*servqual*) ini merupakan metode pengukur kepuasan pengguna, dan juga salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan. Implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan maupun lembaga pusedokinfo. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna/pelanggannya. Metode *servqual* adalah suatu cara yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan[3].

Penelitian yang sudah pernah dilakukan adalah Melia Gripin Setiawati yang membuat penelitian dengan judul penelitian ANALISIS SISTEM INFORMASI APLIKASI *ONLINE* KARTU KREDIT MENGGUKAN METODE *SERVQUAL*, yang menghasilkan

kesimpulan bahwa Aplikasi *online* menyediakan kemudahan akses bagi calon *customer*, yang dilihat dari beberapa faktor seperti dapat diakses dengan menggunakan gadget (hp, tablet), komputer desktop dan tanpa terbatas oleh waktu sehingga memberikan dampak positif terhadap peningkatan customer pengguna kartu kredit, lalu dimensi pelayanan yang menghasilkan nilai tingkat kepuasan adalah *tangible* sedangkan dimensi *responsiveness*, *empathy*, *assurance* dan *reliability* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan aplikasi *online*[4].

Penelitian yang sudah pernah dilakukan adalah Aji Nugroho dan Rizal Hari Magnadi yang membuat penelitian dengan judul PANGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN LAZADA EXPRESS SAAT HARBOLNASS DI E-COMMERCE yang menghasilkan kesimpulan bahwa seluruh variabel kualitas layanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Lazada Express[5].

Penelitian yang sudah pernah dilakukan adalah Nurfitriani Ningsi, Gusnawati, Noorhasanah Z. yang membuat penelitian dengan judul ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, yang menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh pada variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen dari kualitas layanan yang diberikan [6].

Penelitian yang sudah pernah dilakukan adalah Yuni Septiani, Edo Arribe, dan Risnal Diansyah yang membuat penelitian dengan judul ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, yang menghasilkan kesimpulan bahwa Pada variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*[7]

Penelitian yang sudah pernah dilakukan adalah Siti Monalisa dan Arrofik Zulkarnaen yang membuat penelitian dengan judul EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN (SIMPEG) MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, yang menghasilkan kesimpulan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *assurance*, *empathy* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan pada variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi[8].

Penelitian yang sudah pernah dilakukan adalah Apit Priatna, Arif Maulana Yusuf, dan Cindy Apriliani yang membuat penelitian dengan judul ANALISIS KUALITAS LAYANAN TOKOPEDIA UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DI KARAWANG, yang menghasilkan kesimpulan bahwa ada hubungan positif antara variabel yang terdiri dari *tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy* yang berhubungan dengan kualitas layanan [9].

Penelitian yang sudah pernah dilakukan adalah Yoga Murdianto, Retno Indah Rochmawati, dan Andi Reza Perdanakusuma yang membuat penelitian dengan judul ANALISIS PENGARUH LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, yang menghasilkan kesimpulan bahwa pada variabel *tangible, responsiveness, reliability, dan empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan gojek di kota Malang. Sedangkan pada variabel *assurance*, dalam kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan gojek di kota Malang[10].

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka judul penelitian yang akan kami teliti berjudul ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN APLIKASI TOKOPEDIA DI WILAYAH KOTA MEDAN DENGAN METODE SERVQUAL yang bertujuan untuk menguji ulang teori Servqual dari Zeithaml, Parasuraman & Berry pada aplikasi Tokopedia dengan subjek penelitian adalah masyarakat kota Medan, yang dimana pada metode ini dapat dilihat apakah pengaruh bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi Tokopedia?
- b. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi Tokopedia?
- c. Apakah responsif (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi Tokopedia?

- d. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi Tokopedia?
- e. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi Tokopedia?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, terdapat pula tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi Tokopedia
- b. Menganalisis pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi Tokopedia
- c. Menganalisis pengaruh responsif (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi Tokopedia
- d. Menganalisis pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi Tokopedia
- e. Menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi Tokopedia

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian "Analisis Pengaruh faktor-faktor kualitas layanan Aplikasi Tokopedia di Wilayah Kota Medan dengan Metode *Servqual*" adalah:

- a. Memberikan informasi tentang tingkat kualitas layanan yang diberikan aplikasi Tokopedia di Kota Medan.
- b. Menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh layanan yang diberikan Aplikasi Tokopedia.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan informasi yang berguna bagi pihak Tokopedia dalam meningkatkan layanan publik yang diterima oleh pengguna aplikasi Tokopedia.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang diambil dalam penelitian tugas akhir ini :

- a. Objek penelitian adalah aplikasi Tokopedia.

- b. Populasi yang menjadi penelitian ini adalah pengguna Tokopedia di wilayah kota Medan.
- c. Variabel dalam penelitian meliputi faktor-faktor kualitas layanan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Tokopedia.
- d. Pengumpulan data menggunakan kuesioner pada Google Form.
- e. Aplikasi yang digunakan untuk mengukur validitas responden yaitu *Statistical Program for Social Science*(SPSS)dan pengolahan data dengan MS. EXCEL



UNIVERSITAS
MIKROSKIL