

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Belanja merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan masyarakat untuk membeli kebutuhan sehari-hari, baik itu pakaian, makanan, atau berbagai perabotan rumah. Dengan teknologi yang semakin maju, kegiatan jual-beli mulai dapat dilakukan secara *online*. *E-commerce* merupakan kegiatan bisnis yang memanfaatkan media internet. Dengan adanya *e-commerce* tersebut, kegiatan belanja dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Terutama untuk sebagian orang yang memiliki kegiatan yang padat dan tidak memiliki waktu yang cukup untuk menghampiri *marketplace*. Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pelanggan *e-commerce*. Salah satu contoh *e-commerce* yang banyak digunakan saat ini yaitu Tokopedia.

Tokopedia adalah perusahaan internet yang memungkinkan setiap individu dan pemilik bisnis di Indonesia untuk membuka, mengembangkan dan mengelola bisnis *online* mereka secara mudah dan gratis, sekaligus memungkinkan pengalaman berbelanja online yang lebih nyaman dan aman. Tokopedia didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison di bawah naungan PT Tokopedia pada 6 Februari 2009 dan resmi diluncurkan ke publik pada 17 Agustus 2009. Tokopedia adalah salah satu perusahaan jual beli berbasis digital terbesar di Indonesia.

Dalam iprice.co.id, pengunjung web bulanan Tokopedia pada kuartal III tahun 2021 sebanyak 158,1 juta. Pada kuartal IV tahun 2021, pengunjung web bulanan Tokopedia sebanyak 157,4 juta. Pada kuartal I tahun 2022, pengunjung web bulanan Tokopedia sebanyak 157,2 juta. Ini menunjukkan adanya penurunan sebesar 0,4% dari kuartal III 2021 ke kuartal IV 2021, dan penurunan sebesar 0,2% dari kuartal IV 2021 ke kuartal I 2022.

Tabel 1.1 Pengunjung Web Bulanan

Tahun	Kuartal	Pengunjung Web Bulanan (Juta)	
		Tokopedia	Shopee
2019	III	65,9	55,9
	IV	67,9	72,9
2020	I	69,8	71,5
	III	84,9	96,5
	IV	114,6	129,3
2021	I	135,07	127,4
	III	158,1	134,3
	IV	157,4	138,7
2022	I	157,2	132,7

(Sumber: iprice.co.id)

Tokopedia masih belum memenuhi harapan penggunanya meskipun rating Tokopedia sudah mencapai 4,8. Hal ini dapat dilihat dari ulasan pengguna *e-commerce* Tokopedia yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan *e-commerce* Tokopedia. Ulasan tersebut seperti *voucher* yang tidak dapat digunakan, susahnya pengajuan *refund*, pengiriman barang yang melebihi batas estimasi, keaslian produk yang ditawarkan dan yang lainnya. Beberapa hal tersebut membuktikan ada sebagian pengguna menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Tokopedia belum memenuhi harapan pengguna. Apabila Tokopedia tidak menindaklanjuti dari apa yang dikeluhkan oleh pengguna,

pengguna dapat berpindah ke *e-commerce* lain dan berpotensi menurunkan posisi Tokopedia yang pada saat ini menempati posisi satu.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas layanan *e-commerce* Tokopedia. Metode yang digunakan dalam menganalisa penelitian ini adalah metode *E-Service Quality*. *E-Service Quality* mempunyai instrument yang jelas untuk melakukan pengukuran. Metode ini dapat mengetahui skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi e-servqual, yaitu *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*. Skor e-servqual dapat diperoleh dengan memberi penilaian pada tiap variabel (persepsi dan harapan) yang didapat melalui kuesioner yang telah dibagikan kepada responden. Hasil penilaian tersebut diolah yang kemudian dapat diketahui skor e-servqual dari penyedia jasa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana tingkat kualitas layanan *e-commerce* Tokopedia dengan menggunakan metode *E-Service Quality*?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penulis dapat mengerjakan penelitian ini dengan fokus, maka perlu adanya batasan-batasan sebagai berikut:

1. Proses pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner secara *online* menggunakan *google form* kepada pelanggan Tokopedia.
2. Responden penelitian minimal berusia 15 tahun.
3. Pernah menggunakan atau melakukan transaksi pada aplikasi Tokopedia minimal 3x.
4. Kualitas layanan hanya pada bagian aplikasi Tokopedia dan bagian jual beli kategori fashion wanita dengan sub-kategori atasan wanita.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut yang digunakan sesuai dengan kondisi kinerja dan keadaan pelayanan di aplikasi Tokopedia.
2. Responden dapat memahami pernyataan yang diberikan dan bersikap jujur dalam memberikan pernyataan yang diberikan melalui kuesioner.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

Untuk menentukan tingkat kualitas layanan *e-commerce* Tokopedia berdasarkan atribut dengan menggunakan metode *e-service quality*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Menambah pengetahuan tentang analisis kualitas layanan *e-commerce* Tokopedia menggunakan metode *E-Servqual*.

2. Manfaat Praktis:

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan atau usulan bagi pihak pengembang aplikasi Tokopedia dengan harapan dapat digunakan sebagai masukan atau referensi dalam pengambilan keputusan guna menentukan kebijakan perbaikan kualitas layanan yang lebih baik lagi, sehingga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pertumbuhan pengguna produknya.

1.7 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang: latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, batasan-batasan masalah dalam penelitian, asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan dilakukannya penelitian, dan manfaat dilakukannya penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran-gambaran dan teori-teori yang digunakan penulis sebagai dasar dalam penyusunan tugas akhir

yaitu pengertian jasa, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, identifikasi pelanggan, kuesioner, teknik *sampling*, uji kecukupan data, uji validitas, uji reliabilitas, metode *e-servqual*, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan pokok bahasan, yaitu tempat dan waktu penelitian, kerangka penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, dan langkah-langkah pemecahan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pengolahan data yang telah dikumpulkan dan dilakukan analisa dari permasalahan serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran atas analisa terhadap hasil pengolahan data. Kesimpulan tersebut harus menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu juga berisi tentang saran penelitian yang berguna untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN