

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat cepat memberikan perubahan yang signifikan diberbagai bidang kehidupan. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, kehidupan masyarakat diIndonesia sudah semakin meningkat, salah satunya di bidang internet. Hal ini berdampak pada gaya hidup masyarakat yang semakin modern.

Berubahnya gaya hidup saatini membuat mobilitas masyarakat semakin tinggi menggunakan internet. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia terus meningkat, haltersebut dapat memberikan potensi yang besar bagi perkembangan transaksi secara online atau e-commerce. Berkembangnya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, karena itu, masyarakat di indonesia memiliki aplikasi online sebagai bentukllayanan atau jasa yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa mencari barang-barang dan kebutuhan lainnya seperti aplikasi Belido.id.

Aplikasi Belido.id kota Palembang adalah salah satu online marketplace yang menggunakan situs sebagai media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Masyarakat secara luas akan melihat atau mencari apa saja informasi yang akan diakses oleh aplikasi belido.id melalui website <https://www.belido.id> Dan instagram [@belido.id](#), [Facebook@belido.id](#), Twitter [@belidoofficial](#). Dengan adanya belido.id ini, masyarakat tidak perlu harus datang kekantor untuk mencari informasi mengenai Belido.id beberapa produk yang tersedia di Belido.id yaitu: pakaian, fashion dan aksesoris, kecantikan, kesehatan, rumah tangga, dapur perawatan bayi, handphone dan table, laptop, elektronik, souvenir kado dan hadiah, makanan dan minuman, buku, game. Belido.id hanya mengizinkan jual beli barang yang bisa dikirim melalui jasa pengiriman (jasa ekspedisi),

sehingga jasa kerjasama dagang (Franchise) tidak dapat diperdagangkan melalui Belido.id. Belido.id juga memiliki fitur keamanan tambahan yaitu TFA (Two Faktor Authentication). Apabila pengguna mengaktifkan fitur tersebut, maka belido.id akan mengirimkan kode OTF (One Time Fassword) lebih dari 25 produk digital belido.id yang dapat melayani kebutuhan harian pengguna seperti membeli pulsa atau token listrik, membayar air, membayar tiket pesawat, bpjs, asuransi, kartu kredit, dan sebagainya. Untuk belido.id Palembang sendiri belum ada yang melakukan pengujian kualitas layanan. Perlu dilakukan analisa pengaruh untuk menilai apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan belido.id guna mengetahui kriteria-kriteria yang diinginkan pelanggan baik dari segi diskon, gratis ongkir, kecepatan dalam pengiriman barang. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk, diantaranya adalah faktor harga. Harga merupakan salah satu unsur bauran pemasaran yang paling mudah untuk disesuaikan. Faktor harga sangat mempengaruhi keberhasilan dan kemajuan suatu usaha bisnis bagi konsumen. Harga merupakan salah satu bahan pertimbangan yang penting untuk membeli produk.

Mendefinisikan kualitas layanan elektronik atau e-service quality merupakan salah satu cara untuk melihat sejauh apa sebuah website mampu memfasilitasi kegiatan konsumen yang meliputi transaksi pembelian dan pengiriman produk secara efisien dan efektif. Selain itu tidak hanya produk yang menjadi fokus utama dalam berbelanja online, namun juga situs jual beli online memberikan kemudahan dalam proses pencarian suatu barang, proses pemesanan dan pengiriman barang yang akan memberikan kontribusi suatu nilai kepada konsumen. Keeney dalam Chang & Wang (2011). Untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan pengguna akhir maka digunakan (E-Service Quality). Merupakan pengembangan dari servqual yang biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan. (E-Service Quality) ini adalah sebuah situs web yang mengukur kualitas kepuasan pelanggan pada belido.id. Dan tiga dimensi yang digunakan pelanggan untuk menilai layanan pemulihan saat mereka memiliki masalah atau pertanyaan adalah (1)

Responsiveness, penanganan masalah yang efektif dan pengembalian melalui situs. (2) Compensation, sejauh mana situs mengkompensasi pelanggan untuk masalah. (3) Contact, tersedianya bantuan melalui telepon atau perwakilan online (p. 115-116). Pada perusahaan berbasis e-commerce e-service quality disebut sebagai (kualitas layanan elektronik) memberikan manfaat kepada pengguna situs perusahaan online, kualitas layanan elektronik/ e-service quality didefinisikan sebagai sejauh mana situs web memfasilitasi belanja, pembelian dan pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien (Bressolles & Durrien, 2011, p.4).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif hal ini dipilih karena tujuan dari kajian ini adalah untuk menggambarkan hasil penilaian responden terhadap komponen-komponen dari usability. Dimana dalam pembahasan diatas maka metode kuantitatif ini untuk mengetahui kekurangan yang ada pada aplikasi Belido.id yang berdasarkan dari uraian seberapa puas pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi Belido.id di kota Palembang pada sisi pengguna serta membuat masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi. Belido.id memiliki kewenangan untuk mengambil yang dianggap perlu terhadap akun dan diduga atau terindikasi melakukan penyalahgunaan memanipulasi dan atau melanggar aturan penggunaan di belido.id mulai dari melakukan moderasi menghentikan layanan jual barang, membatasi jumlah pembuatan akun, membatasi atau mengakhiri hak setiap penggunaan untuk menggunakan layanan, maupun menutup akun yang bersangkutan. Belido.id memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan atas permasalahan yang terjadi pada setiap transaksi. Berdasarkan latar belakang diatas, maka laporan penelitian ini penulis mengangkat dengan judul skripsi “ Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Menggunakan (E-Service Quality) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belido.id “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

Apakah *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Belido.id?

1.3 Batasan Masalah

Pada sebuah penelitian harus terdapat sebuah batasan masalah agar pada saat penelitian peneliti dapat lebih terarah dan lebih fokus dengan apa yang akan ditelitinya, batasan masalah antara lain sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini hanya dilakukan pada Belido.id Palembang.
- 2) Penelitian ini dilakukan untuk mengukur *e-service quality* tingkat kepuasan pelanggan Belido.id Palembang.
- 3) Pengumpulan data dilakukan dalam berupa penyebaran kuisioner melalui google form dan wawancara.
- 4) Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan didukung untuk menganalisa data yaitu menggunakan *Statistical Package For The Social versi 22 (SPSS)*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah :

- 1) Menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan belido.id.
- 2) Untuk mengukur kualitas layanan *e-service quality* pada Belido.id.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah penelitian ini yang dilakukan akan memberi tambahan wawasan serta kajian, dan beberapa kegunaan atau manfaat sebagai berikut :

- 1) Mengetahui prioritas kebutuhan proses upaya meningkatkan kualitas layanan *e-servis quality* dengan metode deskriptif
- 2) Hasil penelitian dapat dijadikan acuan untuk lebih meningkatkan strategi *e-service quality* yang dapat memberikan kepuasan pengguna terhadap pelayanan teknologi.

3) Menjaga hubungan baik dengan pelanggan Belido.id.

1.5 Sistematis Penulisan

BAB IPENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini yang berisikan tentang variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari pengaruh kualitas layanan kepuasan pelanggan digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penel.