

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di era globalisasi berdampak besar bagi aspek kehidupan manusia maupun perusahaan. Dengan meluasnya bisnis global, tidak cukup lagi bagi perusahaan hanya mengandalkan iklan dan selebaran untuk memajukan bisnis yang dijalankan, hal ini menuntut banyak perusahaan untuk mengubah konsep penjualan yang ada menjadi sesuatu yang sangat menguntungkan. Konsep tersebut dikenal dengan nama *E-commerce* adalah konsep baru yang bisa digambarkan sebagai proses jual beli barang atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan informasi termasuk internet.

*E-commerce* dapat diartikan dengan sangat luas, tidak hanya penjualan dan pembelian barang, tetapi juga layanan terhadap pelanggan, kerja sama dengan rekan bisnis serta membangun transaksi secara elektronik antara organisasi (Suyanto, M., 2003). *E-commerce* sudah banyak diterima oleh masyarakat dunia, terbukti dengan banyaknya aktifitas *e-commerce* yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Selain itu perusahaan juga harus memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada untuk menjual produk menggunakan media internet, dengan begitu dapat meningkatkan penjualan yang ada.

Keberhasilan *e-commerce* dapat diukur dengan melakukan analisis kualitas layanan. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *e-commerce* adalah metode *servqual*. *Servqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas layanan. Metode *Servqual* memiliki 5 (lima) dimensi yaitu 1) Tampilan

Elemen Fisik/Berwujud (*Tangible*) Dimensi ini mencakup ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, materi-materi untuk komunikasi yang merupakan bukti nyata dari pelayanan. 2) Keandalan (*Reliability*) Dimensi ini mencakup kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati. 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dimensi ini mencakup kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat. 4) Jaminan/Keyakinan (*Assurance*) Dimensi ini mencakup perilaku karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan sehingga perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan ini berarti bahwa para karyawan menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan serta selalu bersikap sopan. 5) Empati (*Empathy*) Hal ini mencakup pemahaman masalah oleh perusahaan kepada para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggannya dan juga jam operasi yang nyaman (Parasuraman, A., Zethaml, V.A dan Berry, L. L., 1990)

Saat ini salah satu *e-commerce* yang sedang berkembang pesat di Indonesia adalah Shopee. Shopee merupakan *platform* belanja berbasis *online* yang menyediakan berbagai macam produk penjualan mulai dari elektronik, kebutuhan olahraga, perlengkapan rumah tangga, pakaian, aksesoris hingga *fashion*. Selain menyediakan berbagai macam produk, keunggulan dari shopee adalah pembeli dapat mengembalikan barang atau dana apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan keinginan. Dan shopee juga memiliki keunggulan yaitu subsidi ongkos pengiriman keseluruhan indonesia yang dapat menarik konsumen. Secara tampilan produk yang dijual shopee tidak jauh berbeda dengan sejumlah layanan *e-commerce* yang sudah ada. Banyaknya Perusahaan yang menerapkan konsep *e-commerce* tidak hanya memperhatikan dari penerapan *e-commercenya* saja, namun

sangat perlu memperhatikan kualitas pelayanannya juga. Karena kualitas pelayanan sangatlah penting dalam dunia bisnis. Maka dari itu perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan yang telah diberikan *e-commerce* shopee maka penulis akan melakukan penelitian terhadap kualitas layanan *e-commerce* shopee berdasarkan persepsi mahasiswa dengan menggunakan metode *servqual*. Dalam penelitian ini populasi yang akan di uji dalam studi kasusnya adalah mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang sebagai responden. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Analisi Kualitas Layanan *Ecommerce* Shopee Dengan Menggunakan Metode *Servqual*” berdasarkan persepsi Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana kualitas layanan *e-commerce* shopee dengan menggunakan metode *servqual* berdasarkan persepsi Mahasiswa universitas Bina Darma Palembang.

## **1.3. Batasan Masalah**

Untuk membatasi permasalahan agar tidak keluar dari topik yang dibahas, maka, maka diperlukan pembatasan masalah dalam proposal tugas akhir ini, berikut ini adalah batasan masalahnya :

1. Penelitian ini hanya membahas *e-commerce* shopee
2. Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang yang berjumlah 6338 yang akan diambil sampelnya dengan menggunakan teknik *snowball sampling*.
3. Penelitian ini hanya menganalisis mengenai kualitas layanan *e-commerce* shopee menggunakan metode *servqual*.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan *e-commerce* shopee.co.id menggunakan 5 dimensi metode servqual.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan *e-commerce* shopee.co.id.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dengan praktik, antara rencana dengan pelaksanaan(Sugiyono, 2014).

## **1.6. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2018 sampai Juli 2019. Penelitian ini dilakukan pada Website *e-commerce* shopee.co.id pada Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang.

## **1.7. Alat dan Bahan**

### **1.7.1. Alat**

Adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan data selama proses penelitian, seperti sebagai berikut :

#### **1. Perangkat Keras (*Hardware*)**

- a. Laptop Asus E202S series
- b. RAM 2 GB
- c. Processor Intel core 13

- d. Flash disk 16 GB
- e. Printer Canon

## **2. Perangkat Lunak (Software)**

- a. Windows 8.1 sebagai operation system
- b. Microsoft Word 2007 untuk penulisan proposal
- c. SPSS for windows versi 17.0 untuk program pengolahan data

## **3. Kuesioner**

Adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 1997).

### **1.7.2. Bahan**

Adalah semua bahan yang dibutuhkan dalam proses penelitian baik berupa bahan utama maupun bahan penunjang yang di butuhkan oleh peneliti, sebagai berikut :

- a. Data jumlah populasi Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang
- b. Data dari *Website* Shopee

## **1.8. Metode Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2014).

Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primeryaitu:

- a. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang hal-hal yang ia ketahui. Penulis mempersiapkan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas layanan *e-commerce* shopee(Arikunto, 1997).

b. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Peneliti melakukan analisis dan pengamatan langsung terhadap website Shopee.co.id, dari hasil observasi diketahui bahwa sistem yang berjalan ialah dalam mendapatkan informasi tentang produk yang dipasarkan secara *online* untuk menanyakan informasi yang diperlukan(Sugiyono, 2014).

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data(Sugiyono, 2012). Atau mengumpulkan data dengan cara mempelajari data-data dari buku-buku ataupun dari referensi yang berhubungan dengan penulisan laporan penelitian.

### **1.9. Sistematika Penulisan**

Pada penelitian ini penulis memakai sistematika sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini penulis memasukan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, waktu dan tempat penelitian, alat dan bahan , metode penelitian dan

metode pengumpulan data.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini penulis menjelaskan landasan teori-teori yang penulis pakai dalam skripsi ini tentu saja yang berkaitan dengan judul yang penulis paparkan. Meliputi pengertian analisis, kualitas layanan , *e-commerce*, *servqual (Service quality)*, serta memaparkan tentang tempat yang diteliti dan bahan pustaka yang digunakan sebagai acuan dalam penulisan skripsi dan penelitian sebelumnya.

## **BAB III METOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini menjelaskan tentang konsep dasar yang mendukung penelitian dan menguraikan langkah penyelesaian masalah melalui tahapan analisis.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini membahas tentang hasil dari analisis yang meliputi hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada mahasiswa universitas bina darma pelembang.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari keseluruhan langkah-langkah penelitian yang telah dilakukan. Dan dapat memeberikan saran yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh *e-commerce* untuk meningkatkan kualitas layanannya.