ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-COMMERCE LAZADA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E- SERVQUAL

PROPOSAL TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Yopi Aprian

8020190438

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

1.	Judul Proposal	:	“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E-commerce Lazada Menggunakan metode e-servqual”
2.	Program Studi	:	Sistem Informasi
3.	Jenjang Pendidikan	:	Strata 1 (S1)
4.	Peneliti	:	
	a. Nama Lengkap	:	Yopi Aprian
	b. NIM	:	8040190438
	c. Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
	d. Alamat	:	Desa Pulau Pauh, Kecamatan Renah Mendaluh, Kabupaten Tanjung Jabung Barat
	e. No. Telepon	:	082281856423
	f. Email	:	yopiaprian2000@gmail.com

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Internet merupakan sebuah sarana komunikasi dalam jaringan komunikasi jaringan global yang menghubungkan berbagai jenis komputer dan jaringan di dunia meskipun berbeda sistem operasi aplikasinya yang mudah digunakan oleh siapapun, kapanpun, dan dimanapun, salah satunya adalah E-commerce di Indonesia terus berkembang pesat, dengan banyak bermunculan perusahaan-perusahaan berbasis internet Perusahaan tersebut harus dapat bersaing untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin pesat. E- commerce adalah suatu konsep baru yang biasa digambarkan sebagai proses jual beli barang atau jasa pada World Wide Web internet atau proses jual beli atau pertukaran produk, jasa, dan informasi melalui jaringan informasi termasuk internet. E-commerce merupakan kegiatan bisnis yang dijalankan secara elektronik melalui suatu jaringan internet atau kegiatan jual beli barang atau jasa melalui jalur komunikasi digital. Berbagai barang dan jasa ditawarkan, seperti makanan, minuman, pakaian, kosmetik.[1]

Lazada merupakan situs penyedia tempat jual-beli online yang memberikan jaminan 100% uang kembali kepada pembeli. Konsumen ketika berbelanja online merasa kurang untuk melakukan pembelian secara online sehingga lazada melakukan terobosan dengan logannya Pembelian barang denga sistem cod terpecaya.[2]

Banyaknya ulasan negatif yang diberikan pelanggan aplikasi Lazada memperlihatkan masih kurangnya kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan, karena sering pembelian barang tidak sesuai dengan apa yang di tawarkan sehingga terlepas dari itu, banyak pula ulasan yang diberikan pelanggan lain bahwa pelayanan yang diberikan Lazada sudah cukup baik. Hal ini dapat timbul karena kepuasan tiap individu berbeda-beda. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan persepsi yang diharapkan dengan

kinerja suatu produk. Banyak metode pengukuran untuk mengukur kepuasan pelanggan salah satunya adalah metode E- ServiceQuality.

Metode E-Service Quality merupakan versi baru yang di kembangkan dari Service Quality untuk mengevaluasi pelayanan yang berbasis jaringan internet. E- Service Quality didefinisikan sebagai alat atau instrumen untuk mendapatkan ukuran tingkat kepuasan pelanggan dari sebuah layanan berbasis internet yang terdiri dari pembelanjaan, dan penyampaian produk atau jasa. Dimensi E- ServQual yang digunakan adalah efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, contact, dan compensation.[3]

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelititan dengan judul **"ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-COMMERCE LAZADA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E- SERVQUAL ".**

2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapatdilakukan yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan e-commerce Lazada terhadapkepuasan pengguna di Kota Jambi
2. Indikator apa saja yang perlu di perbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan Aplikasi Lazada terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi

3. BATASAN MASALAH

Berdasarkan perumusan masalah diatas untuk mengfokus kan penulisan dan memperjelas penyusunan agar lebih ter arah, maka dilakukan pembatasan masalahsebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas aplikasi e-commerce Lazada terhadap kepuasan pengguna
2. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Kota Jambi

Untuk menganalisa kualitas aplikasi e-commerce Lazada terhadap kepuasaan pengguna digunakan dengan menggunakan Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna aplikasi Lazada
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tingkat pengguna dari variable E-ServiQual dan mengetahui variable mana yang perlu di perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna pada aplikasi

3. metode E-Servqual dengan dimensi efficiency, fulfilment, reliability, privacy, responsiveness, concatct, dan compensation.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak Lazada

   Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak lazada untuk lebih mengembangkan dan memperbaiki kekurangan yang ada.
2. Bagi penulis , penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan , khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
3. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Lazada di Kota Jambi dengan menggunakan metode E-ServQual

5. LANDASAN TEORI

Pada bagian ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian. Pembahasan pada bagian ini, difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

5.1 ANALISIS

Menurut Dwi Prastowo analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.[1]

Menurut Wiradi, arti analisis adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing.[2]

Menurut Syahrul adalah kegiatan melakukan evaluasi terhadap kondisi dari pos-pos atau ayat-ayat yang berkaitan dengan akuntansi dan alasan-alasan yang memungkinkan tentang perbedaan yang muncul[3]

5.2 KUALITAS LAYANAN

Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengarauh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumen nya.[4]

Mutiawati et al., (2019:7), menyatakan kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa.

Sedangkan, menurut Usmara dalam (Pattaray et al., 2021:11) kualitas pelayanan merupakan suatu sikap yang dihasilkan dari membandingkan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja perusahaan seperti yang dipersepsikan konsumen[5]

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan [6]

5.3 APLIKASI

Aplikasi dapat diartikan sebagai suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia

5.4 KEPUASAN PENGGUNA

Kepuasan pengguna merupakan *barometer* keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan *International Organization for Standardization* atau ISO (Purnomowati) kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 (dua sembilan) indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya [7]

5.5 E-SERVQUAL

Electronic Service Quality (E-Servqual) merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas suatu layanan. *E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Service Quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Jonathan)[8]

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 Alat Dan Bahan Penelitian

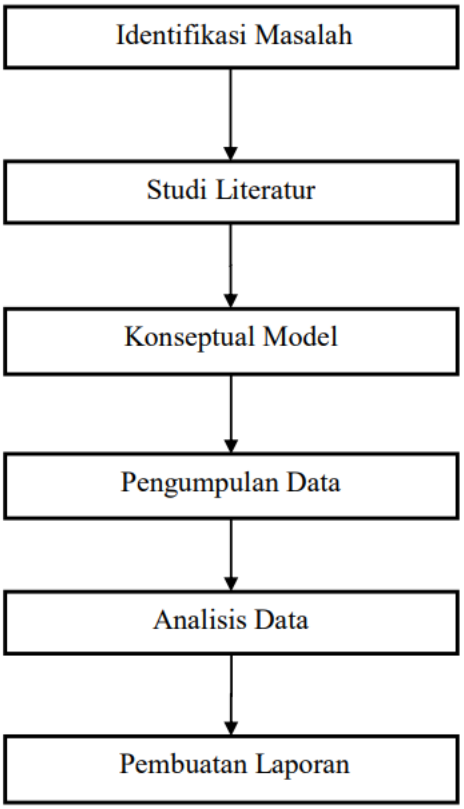
Adapun alat bantu dalam penelitian ini menggunkan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk membantu dalam melakukan penelitian ini yaotu sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*)
   Dibutuhkan perangkat keras dalam analisis aplikasi ini. perangkat keras berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak. Perangkat keras terdiri dari:
   a. Laptop dengan *Processor* Intel(R) Core(TM) i3-8145U CPU @ 2.10GHz 2.30 GHz
   b. RAM 4 GB
2. Perangkat lunak (software)
   Perangkat lunak digunakan sebagai alat bantu dalam menyusun dan menghitung data, antara lain:
   a. *System* Operasi: Windows 2010
   b. *Microsoft Office Word* 2010
   c. SPSS
   d. *Mendeley desktop*

6.2 METODE PENELITIAN

6.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) guna memperjelas tahapan-tahapan atau sistematika yang akan dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang dibahas adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah diharapkan peneliti dapat memahami masalah yang diteliti. Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan masalah, menjelaskan batasan masalah agar penelitian ini terarah pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Lazada terhadap kepuasan pengguna dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Lazada.

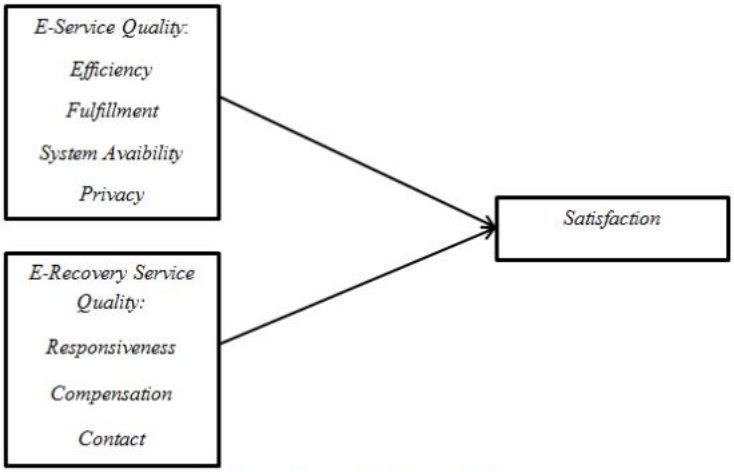
2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan pengetahuan guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

3. Konseptual Model

Pada tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar kualitas layanan yang diberikan Lazada terhadap kepuasan pengguna Lazada.

Dalam penelitian ini ditetapkan bahwa kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah pengguna aktif Lazada sebagai sample penelitian menjadi variabel terikat (*dependent variables*). Sedangkan untuk variabel bebas (*independent variables*) adalah dimensi layanan *E-Servqual*. Berikut konseptual model dalam penelitian ini :



(Sumber: Yuniarti, F. (2015), p. 189).

Gambar 3.2 Konseptual Model

Pengaruh *E - Service Quality* terhadap *E - Satisfaction*

E - Service Quality merupakan gabungan kualitas layanan berbasis internet yang terdiri dari *efficiency, fulfillment, system availability, privacy*. Dimana pelanggan akan merasa lebih efisien di dalam melakukan transaksi dari sisi waktu maupun biaya, demikian pula ketersediaan informasi dan kelancaran transaksi menjadi pilihan pelanggan untuk bertransaksi melalui ketersediaan fasilitas system dan jaringan internet yang memadai serta adanya jaminan kerahasiaan data pelanggan (Komara).**Pengaruh *E-recovery Service Quality* terhadap *E - Satisfaction*** Kualitas layanan jasa kepada pelanggan tidak selamanya dapat memuaskan pelanggan. Banyak terdapat kegagalan layanan yang menimbulkan ketidak puasan. Oleh karena itu perusahaan harus memulihkan layanan tersebut. Pemulihan jasa layanan berbasis internet merupakan salah satu determinan signifikan kepuasan, loyalitas dan retensi pelanggan (Komara) Berdasarkan konseptual model penelitian ini maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. **Hipotesis 1** : Terdapat pengaruh antara variabel *e- service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna Zenly (Y).
2. **Hipotesis 2** : Terdapat pengaruh antara variabel *e-recovery service quality*
   (X2) terhadap kepuasan pengguna Zenly (Y).

3. **Hipotesis 3** : Terdapat pengaruh secara simultan antara *e-service quality* dan *e-recovery service quality* (X3) terhadap kepuasan pengguna Zenly (Y).

4. **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online menggunakan *google form* guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Lazada secara aktif untuk mengetahui tingkat perspektif dan ekspetasi yang dirasakan pengguna pada layanan yang diberikan oleh Lazada dengan menggunakan skala likert.

5. Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah didapat, peneliti menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini karena untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel.

6. Pembuatan Laporan

Merupakan tahapan akhir setelah melakukan analisis maka dibuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dengan mengembangkan dalam bentuk bab yang relevan dan terarah sesuai pokok permasalahan yang ada.

7. JADWAL PENELITIAN

Berikut jadwal penelitian yang direncanakan berdasarkan kerangka kerja *(frame work)* yang telah disusun yaitu dilaksanakan pada bulan Oktober 2022 sampai dengan Januari 2023.penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Bulan ke -															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penentuan Topik																
2.	Studi Literatur																
3.	Perumusan Masalah																
4.	Pengumpulan Data																
5.	Analisis Sistem																
6.	Pembuatan Laporan																

DAFTAR PUSAKA

[1] A. Muhammad, "Analisis Nilai Pendidikan Karakter Yang Dikembangkan Di Sma Negeri 2 Kendari Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2016.

[2] P. R. A. D. W. I. AYU, "Analisa Sistem Informasi Akademik (Sisfo) Dan Jaringan Di Universitas Bina Darma," *Anal. Sist. Inf. ...*, 2021, [Online]. Available: http://repository.binadarma.ac.id/1458/

[3] Y. APRIAN, "**済無**No Title No Title No Title," *JIIIIIIIII*, pp. 1–23, 2016.

[4] R. Silvana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung," *Fak. Ekon. Dan Bisnis Inst. Inform. Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*, no. 1, pp. 10–17, 2020, [Online]. Available: http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76

[5] Williianti, "Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1.," *Bab Ii Kaji. Pustaka 2.1*, vol. 12, no. 2004, pp. 6–25, 2020.

[6] Armistead dan Clark, "Ii, B A B Pelayanan, A Kualitas Pelayanan, Pengertian Kualitas," pp. 56–57, 1999.

[7] W. A. Kusuma, V. Noviasari, and G. I. Marthasari, "No Title," *Anal. Usability dalam User Exp. pada Sist. KRSOnline UMM menggunakan USE Quest.*, vol. 5 no. 4, 2016.

[8] 2020. P. N. Lhokseumawe, K. Pengantar, rahayu deny danar dan alvi furwanti Alwie, A. B. Prasetio, and R. Andespa, “Tugas Akhir Tugas Akhir,” J. Ekon. Vol. 18, Nomor 1 Maret201, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, “No Title,” *sss*.