

# BAB I

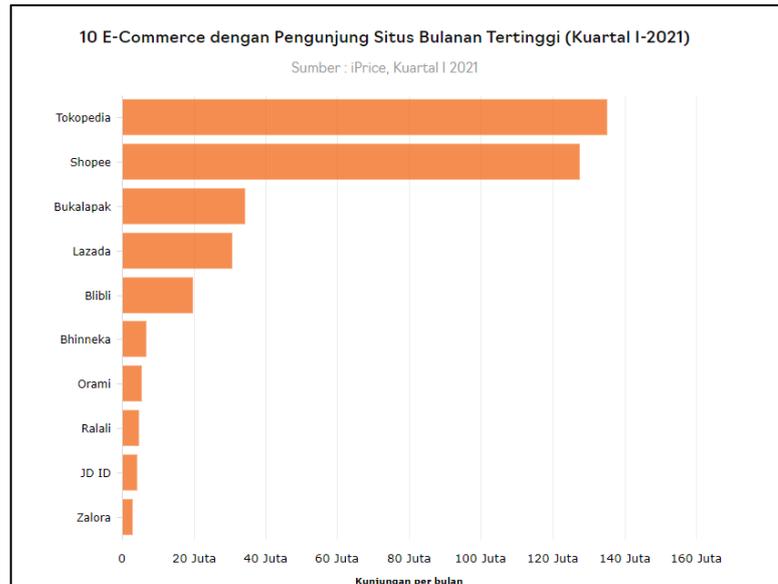
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*E-commerce* merupakan platform belanja *online* yang sekarang menjadi pilihan bagi produsen dan konsumen selama wabah pandemi covid-19. Budaya belanja *online* sudah menjadi bagian terpenting bagi produsen maupun konsumen. Adanya platform belanja *online* produsen dan konsumen dapat melakukan transaksi jual beli produk walaupun dari berbeda daerah. Platform belanja *online* atau *marketplace* merupakan sebuah lokasi jual beli produk dimana seller dan konsumen bertemu di sebuah platform. Media selanjutnya dapat berupa website yang dimiliki oleh usaha itu sendiri dan digunakan sebagai wadah jual beli.

Metode pembayaran yang paling sering digunakan dalam platform belanja *online* adalah pembayaran dengan metode COD (*Cash on Delivery*) atau pembayaran langsung kepada kurir yang mengantarkan barang ke rumah konsumen, yaitu sebesar 73,04% kemudian dengan metode pembayaran transfer bank, seperti ATM, *Internet Banking* maupun *Mobile Banking* yaitu sebesar 21,20%. Pembayaran menggunakan kartu seperti debit/kredit yaitu sebesar 4,67%. Selanjutnya pembayaran dengan menggunakan *e-wallet* (ovo, dana, gopay, akulaku, *paylater*, kredivo dll) sebesar 1,06% dan 0,03% menggunakan metode lainnya.

*Shopee* merupakan platform belanja *online* yang diluncurkan pada tahun 2015, *Shopee* berada dibawah naungan SEA Group yang berkantor pusat di Singapura. Perusahaan *Shopee* sekarang sudah membuka kantor cabang di berbagai negara yaitu Indonesia, Singapura, Taiwan, Malaysia, Vietnam, Thailand, Brazil dan Filipina. Menurut *Iprice* *Shopee* menjadi *e-commerce* kedua teratas yang paling banyak dikunjungi pada kuartal I tahun 2021 dengan kunjungan lebih dari 120 juta pengunjung. Sedangkan *e-commerce* yang berada di peringkat pertama yaitu Tokopedia dengan hampir 140 juta kunjungan, kemudian peringkat ketiga dipegang oleh Bukalapak dengan hampir 40 juta kunjungan dan disusul oleh Lazada dll. Gambar 1.1 berikut ini menunjukkan jumlah pengunjung *e-commerce* pada kuartal 1 tahun 2021.



**Gambar 1.1** Jumlah Pengunjung *E-commerce* Kuartal I (2021)

Sumber: iPrice (Kuartal I 2021)

Platform belanja *online* *Shopee* menjadi wadah belanja *online* yang sangat banyak digunakan dan disukai oleh masyarakat karena proses transaksi jual beli yang mudah. *Shopee* juga menyediakan berbagai fitur menarik dan kekinian yang dapat digunakan oleh penggunanya dalam berbelanja. Fitur *Shopee* yang ada pada aplikasi *Shopee* yaitu *Shopee Pay*, *Flash sale*, *Koin Shopee*, *Shopee games*, *Shopee* pinjam, *Shopee live*, *Voucher* dan *cashback*, *Shopee Loyalty*, *Gratis ongkir*, *Shopee Lucky Prize*, *Shopee* tanam serta *Shopee Paylater*. *Shopee Paylater* merupakan metode pembayaran yang disediakan oleh *Shopee* dengan bentuk pinjaman dan dengan bunga yang sangat kecil.

*Shopee* didorong untuk selalu melakukan terobosan terbaru terhadap fitur-fitur yang mereka sediakan termasuk dibidang sistem pembayaran. Salah satu layanan *Shopee* yang menyediakan fasilitas transaksi non-tunai yakni fitur *Shopee Paylater*. *Shopee Paylater* memiliki sistem fungsi dan manfaat yang sama persis dengan kartu kredit. Konsep utama dari fitur pembayaran ini adalah beli sekarang bayar nanti. Layanan *Shopee Paylater* bertujuan untuk memudahkan para pelanggan yang sedang melakukan kegiatan berbelanja atau berjualan di *Shopee*.

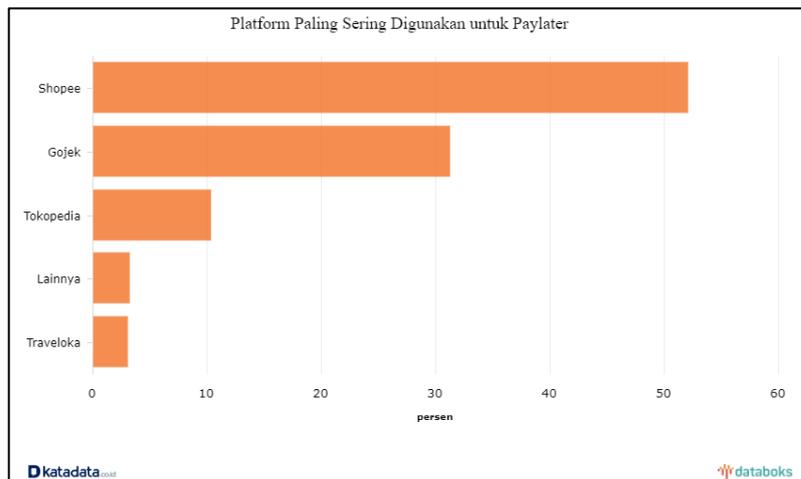
*Shopee Paylater* adalah layanan dan fitur pada platform *Shopee* yang berupa layanan pinjaman yang memberikan limit kredit untuk fasilitas pinjaman dan pemberian fasilitas pinjaman kepada pengguna platform *Shopee*. *Shopee Paylater* disediakan oleh PT. *Commerce Finance* yang bergerak dibidang

pembiayaan dan pihak penyelenggara pinjaman yaitu PT. Lentera Dana Nusantara. Terdapat beberapa persyaratan yang harus dilakukan pengguna *Shopee* agar dapat menggunakan fitur *Shopee Paylater* yaitu akun harus terverifikasi oleh sistem *Shopee*, pengguna sudah menggunakan *Shopee* selama minimal tiga bulan, pengguna sering melakukan transaksi belanja di *Shopee*, pengguna mengupdate aplikasi *Shopee* ke versi yang lebih baru. Agar dapat memenuhi syarat pendaftaran *Shopee Paylater*, pengguna harus melakukan pendaftaran dengan menggunakan data pribadi serta menjawab beberapa pertanyaan dari pihak pembiayaan serta membaca dan memahami syarat ketentuan yang berlaku.

Fitur *Shopee Paylater* merupakan fitur yang memberikan pinjaman kepada pengguna yang mengajukan limit pinjaman, dengan menekan tombol ajukan pada menu *Shopee Paylater* maka limit yang diajukan oleh pengguna akan cair, besarnya limit yang dicairkan oleh Fitur *Shopee Paylater* tergantung dari apa pekerjaan pengguna yang diisi pada saat pendaftaran *Shopee Paylater*. Pengguna bisa mendapatkan limit sebesar 500 ribu-15 juta, pengguna juga dapat menambah limit hingga 1,8 juta. *Shopee Paylater* juga memberikan menu yang menarik kepada penggunanya, salah satunya yaitu dalam proses pembayaran produk pengguna dapat memilih berapa kali cicilan yang akan digunakan, terdapat 3 pilihan cicilan yaitu 1 bulan, 3 bulan hingga 6 bulan. Selain dapat melakukan pemilihan waktu cicilan pengguna juga dapat melihat catatan barang yang telah dibeli dan dibayar. Pengguna juga dapat memilih tanggal pembayaran, tanggal pembayaran yang disediakan oleh *Shopee Paylater* yaitu awal bulan dan akhir bulan, kemudian pada fitur *Shopee Paylater* terdapat menu tagihan yang isinya berupa pemberitahuan mengenai besarnya tagihan yang harus dibayar dan waktu pembayaran yang telah dipilih pengguna sewaktu awal mendaftar. Fitur *Shopee Paylater* tidak memiliki batas minimum transaksi, dengan begitu pengguna bisa melakukan *checkout* menggunakan *Shopee Paylater* selama memiliki limit di Fitur *Shopee Paylater*. Ketika pengguna tidak menggunakan fitur *Shopee Paylater* sama sekali, maka pengguna tidak akan dikenakan tagihan apapun.

Menurut data *Research Insitute of Socio-Economic* (RISED) yang melakukan survei kepada pengguna *Paylater* di Indonesia didapatkan hasil bahwa pengguna *Shopee Paylater* mencapai 52,06% dan 31,28% menggunakan *Paylater*

di aplikasi Gojek dan disusul oleh Tokopedia. Gambar 1.2 berikut ini menunjukkan jumlah pengguna *Paylater* di Indonesia.



**Gambar 1.2** Pengguna *Paylater* di Indonesia

Sumber: Databoks (2021)

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan terdapat beberapa keluhan pelanggan yang ditemukan terhadap penggunaan fitur *Shopee Paylater*, yaitu pelanggan merasa kurang nyaman pada saat penagihan cicilan dipindahkan dari pihak *Shopee* ke pihak ketiga, karena sistem penagihan yang dilakukan oleh pihak ketiga tersebut tidak hanya melibatkan satu orang saja. Seperti pada saat penagihan pelanggan yang telat membayar, pelanggan akan dihubungi via telepon dengan tidak hanya satu orang melainkan dengan beberapa nomor telepon yang menghubungi, serta jika pelanggan sudah melakukan pembayaran dan pelanggan sudah melakukan konfirmasi pada salah satu penagih pelanggan akan tetap dihubungi oleh penagih yang lainnya. Hal tersebut membuat pelanggan kurang nyaman pada saat tagihan dipindahkan ke pihak ketiga. Keluhan lainnya pelanggan merasa pihak *Shopee* khususnya *customer service* kurang tanggap dalam melayani keluhan dari pelanggan. Seperti pelanggan memberikan keluhan kepada pihak *Shopee* melalui *customer service* terkait dengan penagih yang terus menghubungi walaupun pelanggan sudah melakukan pembayaran namun pelanggan merasa *customer service* kurang tanggap dalam melayani keluhan tersebut. Hal tersebut tidak langsung diselesaikan oleh pihak *customer service* melainkan pelanggan harus mengunggu untuk beberapa hari kedepan. Keluhan bertransaksi juga dirasakan oleh pelanggan yaitu pelanggan merasa proses bertransaksi menggunakan fitur di rasa cukup sulit. Hal tersebut membuat

pelanggan membutuhkan panduan dalam proses pendaftaran akun hingga selesainya proses pembayaran belanja. Pelanggan juga merasa sistem pada fitur *Shopee Paylater* sering bermasalah sehingga menyebabkan kendala pada saat melakukan pembayaran tagihan bulanan, kendala yang di alami pelanggan tersebut berupa fitur mengalami no respon pada saat pelanggan ini menuju ke menu pembayaran cicilan bulanan. Hal tersebut menyebabkan pelanggan mendapatkan bunga karena keterlambatan. Keluhan selanjutnya yaitu pada fitur terdapat jumlah kredit yang ditampilkan, kredit tersebut menampilkan beberapa jenis jumlah kredit pada fitur *Shopee Paylater* yaitu limit permanen, limit sementara dan limit cicilan. Keluhan yang di alami pelanggan yaitu dalam hal ini pihak *Shopee* tidak memberikan langkah-langkah bagaimana mendapatkan limit sementara dan limit cicilan yang menyebabkan pelanggan tidak mengetahui bagaimana langkah-langkah untuk mendapatkan limit tersebut. Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap fitur *Shopee Paylater*. Menentukan atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan yang perlu ditingkatkan pada fitur *Shopee Paylater*. Serta tujuan akhir yang diharapkan adalah dapat menentukan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas fitur *Shopee Paylater*.

Berdasarkan tujuan yang telah dijabarkan diatas, maka perlu untuk dilakukannya analisis pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap fitur *Shopee Paylater*. Beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan menjadi pendukung dalam pelaksanaan penelitian ini sebagai berikut: Dewi (2017) telah melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan *Zone of Tolerance*. Penelitian ini dilakukan pada Toko Pusat oleh oleh XY. Penelitian ini menghasilkan nilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pusat oleh oleh XY masih belum bisa memuaskan pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari nilai *gap* yang negative dari skor *Servqual*. Terdapat 23 Atribut pelayanan semua bernilai negatif ada 13 atribut yang masih bisa ditoleransi oleh konsumen berdasarkan hasil pemetaan dari *Zone of Tolerance*. Sedangkan 10 atribut lainnya tidak dapat ditoleransi oleh pelanggan.

Fatonah, dkk (2018) melakukan penelitian tentang kualitas layanan *E-commerce* menggunakan metode *E-Servqual* dan *Zone of Tolerance* (ZOT).

Penelitian dilakukan di *E-commerce Shopee*. Penelitian ini menghasilkan bahwa layanan *Shopee* belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan sekarang. Berdasarkan hasil perhitungan *Gap*, dapat disimpulkan atribut yang mendapatkan prioritas untuk perbaikan yaitu atribut yang mempunyai *gap* terbesar hingga *gap* dengan nilai terkecil. *Gap* dengan nilai terbesar yaitu pada dimensi kompensasi dengan atribut *Shopee* bersedia menanggung semua biaya pengiriman jika terjadi mekanisme penggantian barang akibat kesalahan *Shopee*, memberikan kompensasi atau ganti rugi penggantian barang jika ada barang yang cacat, memberikan kompensasi atau ganti rugi pengembalian uang jika ternyata stok barang habis / kurang dari jumlah yang diinformasikan sebelumnya.

Wilujeng, dkk (2019) telah melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan pada dua bisnis *E-commerce* terbesar di Indonesia dengan menggunakan analisis *Servqual* dan IPA. Penelitian ini dilakukan pada Dua *E-commerce* terbesar di Indonesia. Penelitian ini menghasilkan bahwa atribut yang perlu ditingkatkan oleh Tokopedia yaitu sering memberikan potongan harga atau kupon, barang yang diterima pelanggan sesuai dengan deskripsi, adanya pengembalian barang jika barang rusak, aplikasi menyediakan fasilitas perlindungan untuk melindungi data pelanggan, dll. Kemudian atribut yang perlu ditingkatkan oleh Bukalapak yaitu adanya pengembalian dana jika barang yang diterima rusak atau tidak sampai, *Customer Service* melayani keluhan yang diterima, aplikasi memiliki desain yang indah, sering memberikan potongan harga atau kupon, dll.

Dewi, dkk (2020) melakukan penelitian tentang analisis layanan jasa pengiriman berdasarkan persepsi pelanggan dengan metode *Servqual* dan *Zone of Tolerance*. Penelitian ini menghasilkan nilai *gap Servqual* positif pada kerapian karyawan. Atribut layanan jasa pengiriman yang dinilai pelanggan terdiri dari 21 atribut layanan. Hasil skor *gap Servqual* mendapatkan 1 atribut layanan yang bernilai positif yaitu kerapian karyawan. Sedangkan dari metode *Zone of Tolerance* didapatkan 3 atribut yang masuk dalam kategori *Zone of Tolerance*. Delapan belas atribut layanan pada jasa pengiriman masuk dalam kategori *adequate service*. Atribut yang masuk kategori ini harus segera dilakukan perbaikan.

Natalius, dkk (2021) melakukan penelitian tentang pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Zone of Tolerance* (ZOT). Penelitian ini dilakukan pada pengguna layanan indihome di kota pontianak. Penelitian ini menghasilkan nilai rata-rata tingkat harapan pelanggan (4,072), terdapat 21 nilai atribut rata-rata MSS bernilai negatif, 13 atribut masih termasuk kedalam ZOT, dan terdapat 12 atribut yang tidak termasuk kedalam ZOT karena memiliki nilai MSA dan MSS yang bernilai negatif. Rekomendasi yang dapat diberikan ialah dengan menambah jumlah petugas layanan yang profesional dalam bidangnya, serta memberikan pelatihan serta evaluasi kepada setiap petugas layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal yang membuat pelanggan merasa betah pada saat bertransaksi.

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode *Service Quality* dan *Zone Of Tolerance (ZOT)* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap fitur *Shopee Paylater* dan menentukan atribut prioritas perbaikan yang perlu ditingkatkan terhadap fitur *Shopee Paylater* kemudian menentukan usulan rekomendasi perbaikan kualitas fitur *Shopee Paylater* berdasarkan atribut prioritas perbaikan. Beberapa perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini membahas tentang pengukuran kepuasan pelanggan dengan objek penelitian, sasaran penelitian, responden penelitian, variabel penelitian dan atribut yang berbeda. Objek pada penelitian ini adalah fitur *Shopee Paylater*, sasaran pada penelitian ini adalah responden pengguna fitur *Shopee Paylater*, variabel penelitian pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat harapan pelanggan serta jumlah atribut pelayanan yang diukur sebanyak 18 atribut. Variabel bebas di penelitian ini yaitu kualitas layanan pada fitur *Shopee Paylater* yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy* dan variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP FITUR SHOPEE PAYLATER MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN ZONE OF TOLERANCE (ZOT)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap fitur *Shopee Paylater*?
2. Bagaimana menentukan atribut prioritas perbaikan yang perlu ditingkatkan pada fitur *Shopee Paylater*?
3. Bagaimana usulan rekomendasi perbaikan kualitas fitur *Shopee Paylater* berdasarkan atribut prioritas perbaikan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Memperoleh nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap fitur *Shopee Paylater* dengan menggunakan metode *Service Quality*.
2. Memperoleh atribut prioritas perbaikan yang perlu ditingkatkan pada fitur *Shopee Paylater* dengan menggunakan metode *Zone of Tolerance (ZOT)*.
3. Menghasilkan usulan rekomendasi perbaikan kualitas fitur *Shopee Paylater* berdasarkan atribut prioritas perbaikan.

## 1.4 Batasan Masalah dan Asumsi

Batasan masalah merupakan batasan permasalahan yang ada di dalam penelitian agar penelitian tidak terlalu luas sehingga dapat lebih berfokus pada masalah-masalah dan tujuan yang ada. Asumsi merupakan dugaan sementara yang dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian.

Adapun batasan – batasan yang ada dalam ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden adalah pelanggan *e-commerce Shopee* di Indonesia yang pernah menggunakan fitur *Shopee Paylater* dalam jangka waktu minimal 3 bulan.
2. Waktu penelitian pada pengguna fitur *Shopee Paylater* dilakukan pada Maret – April 2022.
3. Kuesioner penelitian ini hanya diisi satu kali untuk setiap pengguna *Shopee Paylater*.

Adapun asumsi – asumsi yang digunakan selama melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden mengisi kuisisioner tanpa dipengaruhi siapapun dan pihak manapun.
2. Responden mengerti serta memahami maksud dari setiap pertanyaan kuisisioner.
3. Tampilan fitur *Shopee Paylater* tidak berubah pada saat pengambilan data.
4. Responden mengerti serta memahami proses pengisian kuisisioner secara *online* melalui *google formulir*.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika penulisan yang akan dituliskan dalam penelitian ini.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang uraian mengenai bagian pembuka dari penelitian yang akan dilakukan, berisikan latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan asumsi penelitian dan sistematika penulisan. Pendahuluan berisi ringkasan secara singkat perbedaan penelitian yang dilakukan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTKA**

Bab ini berisikan tentang dasar – dasar teori yang digunakan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan antara lain yaitu pengertian *E-commerce*, *Shopee*, Fitur *Shopee Paylater*, Kepuasan Pelanggan, Populasi dan Sampel, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Skala *Likert*, Metode *Servqual* dan Metode *Zone of Tolerance (ZOT)*. Sumber penelitian yang digunakan berupa buku, *e-jurnal* dan beberapa penelitian terdahulu. Tinjauan Pustaka merupakan bagian penting dalam suatu penulisan karena segala dasar dan teori yang digunakan dalam suatu penulisan terdapat di tinjauan pustaka.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang mengenai objek yang digunakan dalam penelitian, alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data,

*flowchart* atau diagram alir penelitian dan tahapan – tahapan dalam melakukan penelitian. Uraian langkah-langkah dalam metodologi penelitian merupakan tahapan sistematis untuk pemecahan suatu masalah, tahapan tersebut dimulai dari studi lapangan hingga kesimpulan dan saran. Metodologi penelitian berisikan penjelasan bagaimana penelitian dilakukan sesuai dengan diagram alir yang telah digambarkan.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisikan tentang data – data yang telah dikumpulkan selama melakukan penelitian berdasarkan kuisisioner yang telah dibuat. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan mengenai kepuasan pelanggan terhadap pengguna fitur *Shopee Paylater* maka pengolahan data dilakukan menggunakan metode *Servqual* dan metode *Zone of Tolerance (ZOT)*. Pengolahan data dimulai dari perhitungan *gap* antara kepuasan dan harapan pengguna fitur *Shopee Paylater* sampai dengan pengolahan data menggunakan metode *Zone of Tolerance (ZOT)*.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan bagian terakhir dari penelitian. Kesimpulan membahas tentang jawaban dari tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian serta hasil pengolahan data dan saran berisi tentang pendapat serta rekomendasi untuk penelitian yang akan datang.