

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia saat ini dengan perkembangan internet yang menjadikan zaman semakin berkembang dan memudahkan dalam mengakses informasi. Perkembangan yang berpengaruh signifikan pada beberapa bidang salah satunya pada bidang perekonomian. Bisnis yang ditawarkan dapat dengan mudah peroleh konsumen dengan akses melalui media *online*, pada kemandirian digital saat ini menjadikan konsumen mewujudkan keinginan dengan cara yang lebih praktis atau mudah didapatkan tetapi tidak menutup kemungkinan produk atau layanan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan minat yang ditawarkan oleh perusahaan.

Kualitas layanan adalah saat perusahaan mampu memberikan kebutuhan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumennya. Kualitas yang diberikan pada produk atau layanan yang membuat konsumen akan merasa puas dan menunjukkan sikap yang baik agar mampu loyal terhadap layanan tersebut. Produk dan layanan tidak berbeda dalam kualitas layanannya karena produk juga harus mampu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan penjualannya. Apalagi persaingan dalam dunia bisnis yang mengharuskan pebisnis mampu mengembangkan pada setiap produk dan layanan yang dihasilkan. Ketidakmungkinan pelanggan dalam mendapatkan produk atau layanan yang mengharuskan ke toko *offline* dan membuang waktu yang cukup banyak menjadikan

pelanggan menggunakan media internet yang dapat di akses kapan saja dan dimana saja kita berada.

Sikap muncul dan mempunyai makna yaitu suatu tindakan atau perilaku yang di berikan saat menghadapi sesuatu dalam aplikasi. Beberapa pilihan yang disediakan oleh aplikasi akan mempengaruhi para penggunanya untuk memberikan perbuatan yang akan di tunjukan. Sikap sendiri akan memberikan pengaruh yang positif atau negatif pada konsumen saat menggunakan aplikasi dengan penyediaan layanan. Dengan melihat keadaan penjual dengan pembeli yang tidak bertemu secara langsung dengan hal tersebut maka pembeli akan bersikap semena-mena terhadap penjual.

Kecemasan muncul pada Tindakan atau situasi yang akan mengacu pada perilaku konsumen. Dengan adanya kecemasan maka akan membuat para pembeli merasa kurang puas atau tidak sesuai yang diharapkan oleh penggunanya. Hal ini menjadikan kecemasan akan mempengaruhi kepuasan terhadap pengguna aplikasi Shopee. Kecemasan yang ditimbulkan biasanya pada foto produk yang tidak jelas sehingga pelanggan tidak dapat melihat produk tersebut secara detail, informasi yang diberikanpun kurang akurat sehingga pelanggan tidak dapat mengetahui produk ang dijual.

Kepuasan timbul akibat pelanggan merasa senang atau kecewa terhadap kinerja yang diberikan oleh Shopee. Kepuasan pelanggan yang diberikan dengan mengulas terhadap layanan berbasis internet yang terdiri dari pembelian, dan penyampaian produk dan jasa yang diberikan Shopee, dengan hal tersebut maka pendapat yang diberikan pun akan berbeda-beda pada setiap individu.

Fenomena umum yang biasanya terjadi pada Shopee diantaranya terdapat empat permasalahan yang di peroleh dari Shopee diketahui dari sumber (kompas.com) yaitu yang pertama dari variabel Kualitas layanan masalah jasa pengiriman yang tidak tersedia di Shopee yang di pilih oleh konsumen berbeda dengan sistem pada aplikasi Shopee (Pumaprint Joko, n.d.), Kedua variabel kecemasan permasalahan terhadap produk original dan tidak original yang di jual di Shopee membuat konsumen cemas dan ragu saat berbelanja (Mr., n.d.), ketiga variabel kepuasan permasalahan ketika paket yang di pesan oleh konsumen tidak sesuai dengan pesanan sehingga perlakuan yang dilakukan sangat tidak terpuji (Ginta, 2022) Masalah yang sering terjadi adalah penjual di Shopee memberikan barang yang tidak sesuai dengan di gambar dan deskripsi. Keempat variabel Sikap, kurir dengan sistem COD (cash on delivery) mendapat perlakuan yang tidak baik oleh pelanggan. Hal ini dikarenakan kurir mengantarkan pesanan dengan melakukan pembayaran di tempat sehingga konsumen tidak ingin membayar produk tersebut (Catriana, 2022).

Shopee muncul pertama kali pada tahun 2015 saat itu shopee hadir dengan konsep pelanggan untuk pelanggan. Shopee pun terus berinovasi mengembangkan fitur bisnis yang dapat memenuhi kebutuhan konsumennya. Dengan menghadirkan fitur *Seller Collections* (produk terpopuler dari setiap penjual), Fitur lain yang dihadirkan Shopee yaitu sebagai *mobile-platform e-commerce* menghadirkan fitur yang memudahkan konsumen untuk bisa berkomunikasi dengan penjual melalui *live chat*. Sehingga konsumen dapat berbelanja online dengan produk dan brand yang mudah di dapatkan tanpa harus ke toko *offline*.

**Tabel 1.1**  
**Top Brand Index**

Brand	TBI 2021	Status
Shopee	52.9%	TOP
Lazada	23.7%	TOP
Blibli.com	5.7%	
Tokopedia.com	4.8%	
Zalora.co.id	3.0%	

Sumber: (Top Brand Award, n.d.)

Shopee merupakan *e-commers* di Asia Tenggara yang menyediakan platform sesuai dengan wilayah untuk mendapatkan pengalaman dalam berbelanja online. Mengacu pada tabel 1.1 Shopee merupakan *e-commers* dengan jumlah pengunjung tertinggi.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kecemasan pada pengguna Shopee ?
2. Apakah kecemasan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pada pengguna Shopee?
3. Apakah kecemasan berpengaruh negatif terhadap sikap pada pengguna Shopee ?
4. Apakah sikap berpengaruh positif terhadap kepuasan pada pengguna Shopee ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dalam tujuan penelitian ini diharapkan dapat tersampaikan tujuan dalam penelitian ini:

1. Menganalisis pengaruh negatif kualitas layanan terhadap kecemasan pada pengguna Shopee.
2. Menganalisis pengaruh negatif kecemasan terhadap kepuasan pada pengguna Shopee.
3. Menganalisis pengaruh negatif kecemasan terhadap sikap pada pengguna Shopee.
4. Menganalisis pengaruh positif sikap terhadap kepuasan pada pengguna Shopee.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Shopee

Dalam penelitian ini dapat memberikan penjelasan ke Shopee tentang pentingnya menciptakan hubungan antara kualitas layanan, sikap, kepuasan terhadap kecemasan, untuk meningkatkan pengguna aplikasi Shopee.

2. Bagi peneliti dan penelitian lain

Diharapkan dalam hasil penelitian ini memberikan manfaat dan motivasi bagi peneliti agar memahami tentang pengaruh kualitas layanan, sikap, kepuasan terhadap kecemasan juga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap peneliti lain sebagai sumber informasi dalam penelitian dengan konteks yang sama.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil dalam penelitian ini diinginkan dapat bermanfaat kepada Universitas Hayam Wuruk Perbanas baik dalam akademik yang dapat membagikan

pembelajaran bagi mahasiswa/i dalam konsentrasi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas layanan, sikap, kepuasan dan kecemasan konsumen.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Pada penulisan skripsi ini dapat jelaskan dengan sistem penulisan yang bermaksud untuk memudahkan pembaca dalam memahami hal sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai Latar Belakang Masalah Rumusan Masalah Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan sistematika Penulisan Skripsi.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel, Data dan Metode Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data.

#### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Gambaran subjek penelitian dan analisis data dalam bab ini akan dijelaskan gambaran subjek penelitian, analisis data dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini di jabarkan tentang kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan. Pada bab ini juga membahas beberapa evaluasi yang terkait dengan keterbatasan serta saran dari penelitian ini. Sub bab yang ada dalam bab ini yaitu kesimpulan, keterbatasan dan saran