



Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual Dan Zone Of Tolerance

Yudi waliyuddin¹, M.Afdal², Muhammad Lutfi³, Mona Fronita⁴

^{1,2,3,4}Sistem Informasi, UIN SUSKA Riau

Email: yudiwaliyuddin9@gmail.com¹

ABSTRAK

E-commerce is a variety of businesses that involve widespread transactions including the exchange of information via the internet network. Tokopedia is the most visited e-commerce on the web at 146 million every month. Although there are many visitors, there are many complaint comments, such as delays in delivery and so on. The purpose of this study is to analyze service quality based on 6 dimensions of e-servqual and zone of tolerance to determine the level of tolerance for services provided by Tokopedia. From the results of the analysis obtained, the gap value of the servqual dimension is negative, meaning that customers are not satisfied with the gap of -0.78, while the results of the zone of tolerance mapping are 20 attributes whose current service position is below MSA, meaning that customers are dissatisfied with the services provided.

Key Word: e-commerce, e-servqual, zone of tolerance.

Abstrak. E-commerce merupakan berbagai bisnis yang melibatkan transaksi secara meluas termasuk pertukaran informasi melalui jaringan internet. Tokopedia merupakan e-commerce yang paling banyak dikunjungi di website 146 juta setiap bulannya. Meskipun banyak pengunjung terdapat banyak komentar keluhan, seperti keterlambatan pengiriman dan sebagainya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas layanan berdasarkan 6 dimensi e-servqual dan zone of tolerance untuk mengetahui tingkat toleransi terhadap layanan yang diberikan tokopedia. Metode penelitian ini e-servqual dan zone tolerance Dari hasil analisis yang diperoleh nilai gap dari dimensi servqual bernilai negatif artinya pelanggan belum merasa puas dengan gap sebesar -0,78 sedangkan hasil pemetaan zon of tolerance terdapat 20 atribut yang posisi layanan sekarang berada dibawah MSA artinya pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: e-commerce, e-servqual, zone of tolerance.

1. PENDAHULUAN

E-commerce merupakan berbagai bisnis yang melibatkan transaksi secara meluas termasuk pertukaran informasi melalui jaringan internet (Glaudensius Whimphie Billyarta, 2021). Ada enam model bisnis pada E-commerce yang berbasis digital antara lain *Business to Business (B2B)*, *Business to Customer (B2C)*, *Consumer to Consumer (C2C)*, *Mobile e-commerce (m-commerce)*, *Social e-commerce*, dan *Local e-commerce* (Pranitasari & Sidqi, 2021). Dari banyaknya jenis e-commerce membuat E-commerce mampu berevolusi dan mempunyai kapabilitas untuk meningkatkan ekonomi sesuai kebutuhan.

Indonesia tersedia banyak e-commerce yang memberikan layanan belanja online seperti shopee, lazada, tokopedia, blibli, bukalapak, JDId dan lain sebagainya. Dari berbagai e-commerce yang telah disebutkan diatas tadi mereka saling bersaing untuk mencapai visi mereka yaitu membuat pelanggan merasa senang dan puas dalam pelayanannya. Dalam menentukan kualitas layanan dilihat berdasarkan sudut pandang dari pengguna e-commerce.

. Zone of Tolerance untuk mengetahui kualitas minimal pelayanan yang diterima pelanggan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur setiap kegiatan yang di tawarkan kepada konsumen. kegiatan yang dilakukan tidak dapat dimiliki oleh konsumen namun hanya dapat dirasakan. semakin tinggi tingkat kualitas layanan maka semakin tinggi juga kepuasan konsumen (Pranitasari & Sidqi, 2021).

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari sebuah e-commerce diperlukan suatu penelitian menggunakan metode e-servqual dan zone of tolerance(zot). *E-servqual* untuk mengukur kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan. Dalam model *e-servqual* persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima (*perceived Service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan sedangkan (zot) yang merupakan model lanjutan sebagai konsep pelayanan yang menghitung toleransi antara *desired service*, (tingkat pelayanan yang diharapkan) dengan *adequate service* (tingkat pelayanan minimum) yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima pelanggan (Fatonah et al., 2018)

Tokopedia merupakan sebuah website e-commerce terbesar di Indonesia. Pada tahun 2022, tokopedia merupakan e-commerce yang paling sering dikunjungi, tokopedia menduduki posisi pertama dari 10 e-commerce. Hal tersebut terlihat dari data grafik iprice yang menyatakan jumlah pengunjung *website* tokopedia mencapai 146 juta setiap bulannya(www.Iprice.com, 2022). Meskipun banyak dikunjungi terdapat banyak keluhan laporan dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yaitu sebanyak 176 keluhan termasuk di dalamnya e-commerce tokopedia (www.bpkn.go.id, 2022). Dari banyak keluhan tersebut membuktikan bahwa ada ketidakpuasan pelanggan tokopedia terhadap kualitas layanan.

Penelitian menggunakan metode zone tolerance pernah dilakukan oleh Fatonah et al., (2018) menggunakan metode ZOT untuk menganalisis e-commerce shopee, Bakhtiar et al., (2017) menggunakan metode ZOT untuk membandingkan Kualitas Layanan Ritel Swalayan, dan Sauddin Alauddin, (2016) menggunakan metode ZOT untuk menganalisis Layanan Administrasi Akademik.

Tujuan pada penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan e-commerce tokopedia serta mengetahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pemilihan kuantitatif karena data pada penelitian berupa angka dan untuk mendapatkan instrumen data menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner ini secara online menggunakan google form.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada variabel e-servqual yaitu efisiensi, kehadalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak (Arum Cendehani et al., 2019). Sedangkan Variabel penilai yang digunakan yaitu *Perceived Service, Desired Service, Adequate Service*.

Sampel pada penelitian ini Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Sampling Purposive*. *Sampling Purposive* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (putu agung & Yuesti, 2019). Teknik tersebut dipilih dalam penelitian karena sampel yang akan digunakan adalah pengguna aplikasi dan website tokopedia yang mengikuti media sosial instagram komunitas *top community* dengan syarat sudah pernah melakukan transaksi di aplikasi Tokopedia minimal 3 kali.

Pengguna yang mengikuti media sosial instagram komunitas *top community* sejumlah 392 pengguna maka Sugiyono (2017) menerangkan cara menentukan jumlah sampel yang diketahui populasinya menggunakan rumus Issac and Michael, seperti berikut;

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n : jumlah sampel yang diperlukan

N : jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan sample (disini peneliti menggunakan 10%)

Maka banyaknya sample: $n = \frac{392}{1 + 392(0,1)^2} = 76$

Berdasarkan hasil rumus Issac and Michael jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 76. Skala pengukuran untuk variabel yang digunakan adalah skala linkert dengan lima alternatif jawaban.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang bersifat general (Sugiyono, 2017)

Teknik analisis statistik deskriptif yang pertama, mengumpulkan data dari setiap variabel yang diperoleh dari kuesioner. Melakukan tahap uji validitas, dan reabilitas setiap variabel. Untuk melakukan uji validitas menggunakan software SPSS versi 24 dengan ketentuan rumus Pearson Product Moment Corelation. Kedua, Melakukan perhitungan zone of tolerance dengan mencari nilai rata-rata antar variabel penilaian yang sudah di kelompokkan, melakukan perhitungan posisi layanan Measure of Adequate, Measure of Service Superiority, ZOT dan posisi layanan sekarang dengan rumus berikut (Iriani, 2019);

- $ZOT = Pel.Dirsakan - Pel.Minimum$
- $Posisi\ MSA = ZOT - MSA$
- $Posisi\ MSS = ZOT - MSS$
- $Posisi\ layanan\ sekarang = Pel.\ Sekarang - Pel.\ Minimum$

Selanjutnya pemetaan zone of tolerance dengan ketentuan berikut;

- Jika posisi layanan sekarang berada di atas posisi MSS, artinya kualitas layanan yang didapat sekarang sudah memuaskan keinginan pelanggan.
- Jika posisi layanan sekarang berada di bawah posisi MSA, artinya pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapat sekarang.
- Jika posisi layanan sekarang berada di bawah posisi MSS dan berada di atas posisi MSA, artinya pelanggan merasa puas terhadap layanan sekarang tetapi kepuasannya belum maksimal (Fatonah et al., 2018).

Selanjutnya perhitungan GAP (Dewi et al., 2020) dengan rumus berikut;

$$\text{Skor gap e-servqual} = P - E$$

Keterangan:

Q : Nilai e-servqual (Gap)

P : Nilai Persepsi

E : Nilai Ekspektasi atau Harapan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dalam penelitian ini yaitu melakukan uji validitas, dan reabilitas. Tujuan melakukan uji validitas dan reabilitas ini mengetahui tingkat ke validitan dan kreabelan suatu data agar bisa dilakukan tahapan penelitian selanjutnya (Hayani & Alsukri, 2021).

Tabel 3.1 Uji Validitas

Atribut	Pelayanan yang di rasakan	Pelayanan Yang Di inginkan	Pelayanan Minimum	R-Tabel	Keterangan
P1	0,439	0,560	0,235	0,190	Valid
P2	0,553	0,268	0,403	0,190	Valid
P3	0,256	0,552	0,553	0,190	Valid
P4	0,497	0,262	0,192	0,190	Valid
P5	0,203	0,450	0,451	0,190	Valid
P6	0,195	0,441	0,198	0,190	Valid
P7	0,254	0,435	0,203	0,190	Valid
P8	0,219	0,487	0,365	0,190	Valid
P9	0,334	0,385	0,296	0,190	Valid

P10	0,456	0,217	0,267	0,190	Valid
P11	0,237	0,326	0,333	0,190	Valid
P12	0,448	0,391	0,195	0,190	Valid
P13	0,207	0,424	0,516	0,190	Valid
P14	0,228	0,201	0,249	0,190	Valid
P15	0,202	0,263	0,194	0,190	Valid
P16	0,234	0,238	0,451	0,190	Valid
P17	0,409	0,450	0,206	0,190	Valid
P18	0,368	0,460	0,375	0,190	Valid
P19	0,215	0,341	0,353	0,190	Valid
P20	0,394	0,202	0,344	0,190	Valid
P21	0,417	0,311	0,243	0,190	Valid
P22	0,257	0,299	0,290	0,190	Valid
P23	0,435	0,215	0,421	0,190	Valid
P24	0,552	0,317	0,353	0,190	Valid
P25	0,450	0,373	0,408	0,190	Valid
P26	0,200	0,429	0,355	0,190	Valid
P27	0,407	0,279	0,364	0,190	Valid

Tabel 3.2 Uji Reabilitas

Kuisisioner	Korelasi	R_Kritis	Status
Pelayanan yang di rasakan	0,693	0,06	Relibel
Pelayanan Yang Di inginkan	0,721	0,06	Relibel
Pelayanan Minimum	0,665	0,06	Relibel

Disini peneliti menggunakan tingkat ke validtan suatu data dari ketentuan $r\text{-tabel} = 0,190$ dan juga tingkat reabilitas alpha sebesar $0,06$. Maka dapat dilihat pada P1 dari masing-masing variabel penilaian menunjukkan hasil $0,439$ maka data tersebut diyatakan valid karena $r\text{-hitung}$ lebih besar dari $r\text{-tabel}$. Dan juga tingkat reliabel dari masing-masing variabel penilaian menunjukkan Reliabel. Dari data diatas menunjukkan semua data dikatakan valid dan reliabel dan dapat dilakukan proses selanjutnya.

Tahap selanjutnya yaitu melakukan perhitungan metode zone of tolerance dengan cara mencari nilai rata rata dari setiap dimensi layanan berdasarkan variabel penilaian.

Tabel 3.3 Rata-rata kualitas layanan.

Atribut	Preceived Service	Desired Service	Adequate Service
P1	3,93	4,22	3,84
P2	4,36	4,39	4,29
P3	4,08	4,26	4,22
P4	4,00	4,04	4,04
P5	4,01	4,32	3,89
P6	4,57	4,38	4,42
P7	4,03	4,24	4,39

P8	4,09	4,20	4,28
P9	4,20	4,09	4,26
P10	4,33	4,39	4,13
P11	4,07	4,43	4,05
P12	4,33	4,38	4,16
P13	4,08	4,43	4,36
P14	4,18	4,12	4,28
P15	4,21	3,96	4,24
P16	4,39	4,43	4,12
P17	4,33	4,29	4,13
P18	4,32	4,05	4,21
P19	4,18	4,22	4,25
P20	4,30	4,37	4,16
P21	4,18	4,09	4,01
P22	3,97	4,32	4,11
P23	4,21	4,32	4,22
P24	4,17	4,22	4,16
P25	4,16	4,25	4,08
P26	3,78	4,45	4,22
P27	4,29	4,30	4,24

Setelah di lakukan perhitungan rata-rata kualitas layanan tahap selanjutnya penentuan posisi layanan yang diterima pelanggan tokopedia.

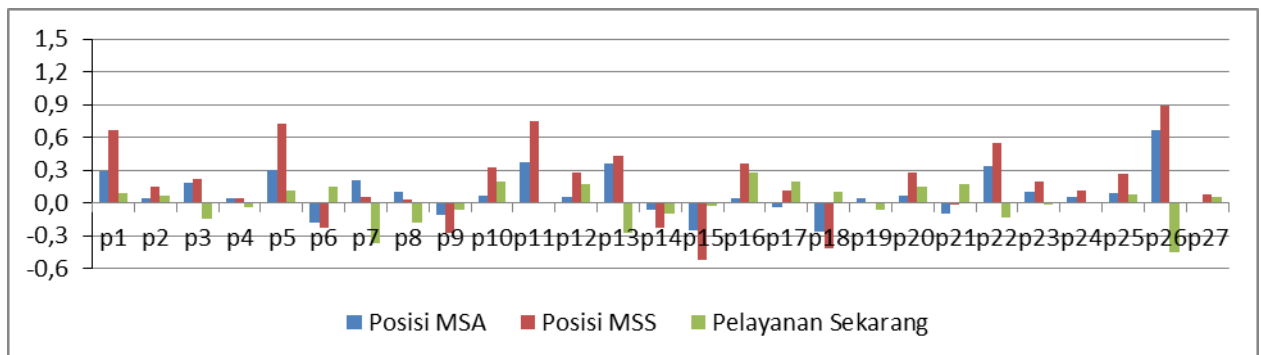
Tabel 3.4 Perhitungan Posisi layanan

Atribut	MSA	MSS	ZOT	Posisi MSA	Posisi MSS	Posisi layanan sekarang
P1	0,09	-0,29	0,38	0,29	0,67	0,09
P2	0,07	-0,04	0,11	0,04	0,14	0,07
P3	-0,14	-0,18	0,04	0,18	0,22	-0,14
P4	-0,04	-0,04	0	0,04	0,04	-0,04
P5	0,12	-0,3	0,42	0,3	0,72	0,12
P6	0,14	0,18	-0,04	-0,18	-0,22	0,14
P7	-0,37	-0,21	-0,16	0,21	0,05	-0,37
P8	-0,18	-0,11	-0,08	0,11	0,03	-0,18
P9	-0,07	0,11	-0,17	-0,11	-0,28	-0,07
P10	0,2	-0,07	0,26	0,07	0,33	0,2
P11	0,01	-0,37	0,38	0,37	0,75	0,01
P12	0,17	-0,05	0,22	0,05	0,28	0,17
P13	-0,28	-0,36	0,08	0,36	0,43	-0,28

P14	-0,09	0,07	-0,16	-0,07	-0,22	-0,09
P15	-0,03	0,25	-0,28	-0,25	-0,53	-0,03
P16	0,28	-0,04	0,32	0,04	0,36	0,28
P17	0,2	0,04	0,16	-0,04	0,12	0,2
P18	0,11	0,26	-0,16	-0,26	-0,42	0,11
P19	-0,07	-0,04	-0,03	0,04	0,01	-0,07
P20	0,14	-0,07	0,21	0,07	0,28	0,14
P21	0,17	0,09	0,08	-0,09	-0,01	0,17
P22	-0,13	-0,34	0,21	0,34	0,55	-0,13
P23	-0,01	-0,11	0,09	0,11	0,2	-0,01
P24	0,01	-0,05	0,07	0,05	0,12	0,01
P25	0,08	-0,09	0,17	0,09	0,26	0,08
P26	-0,45	-0,67	0,22	0,67	0,89	-0,45
P27	0,05	-0,01	0,07	0,01	0,08	0,05

Terlihat dari tabel diatas hasil dari perhitungan nilai MSA, MSS dan Layanan sekarang masih banyak yang berada di bawah MSA artinya pelayanan tersebut masih belum memuaskan pelanggan tokopedia. Maka langkah selanjutnya yaitu di lakukan pemetaan zot melalui grafik berikut;

Gambar 1 Hasil Pemetaan ZOT



Dari grafik dan tabel diatas terlihat jelas bahwa masih banyak pelayanan di bawah MSA maka dari itu dilakukan proses perbaikan layanan dengan menggunakan rumus gap yang telah di jelaskan di atas. Berikut perhitungan nilai gap;

Tabel 3.5 Perhitungan selisih nilai gap

Atribut	Preceived Service	Desired Service	GAP
Efisiensi			
P1	3,93	4,22	-0,29
P2	4,36	4,39	-0,04
P3	4,08	4,26	-0,18
P4	4,00	4,04	-0,04
P5	4,01	4,32	-0,30
P6	4,57	4,38	0,18
Jumlah	24,95	25,62	-0,67

Ketersediaan			
P7	4,03	4,24	-0,21
P8	4,09	4,20	-0,11
P9	4,20	4,09	0,11
P10	4,33	4,39	-0,07
P11	4,07	4,43	-0,37
P12	4,33	4,38	-0,05
Jumlah	25,04	25,74	-0,70
Pemenuhan			
P13	4,08	4,43	-0,36
P14	4,18	4,12	0,07
P15	4,21	3,96	0,25
P16	4,39	4,43	-0,04
P17	4,33	4,29	0,04
Jumlah	21,20	21,24	-0,04
Privasi			
P18	4,32	4,05	0,26
P19	4,18	4,22	-0,04
P20	4,30	4,37	-0,07
P21	4,18	4,09	0,09
Jumlah	16,99	16,74	0,25
Kompensasi			
P22	3,97	4,32	-0,34
P23	4,21	4,32	-0,11
P24	4,17	4,22	-0,05
Jumlah	12,36	12,86	-0,50
Kontak			
P25	4,16	4,25	-0,09
P26	3,78	4,45	-0,67
P27	4,29	4,30	-0,01
Jumlah	12,22	13,00	-0,78

Dari tabel diatas diketahui bahwa banyak nilai GAP yang bernilai negative hal ini menunjukkan bahwa dari 27 atribut sebanyak 19 atribut yang bernilai negative, yang artinya 19 atribut tersebut belum memberikan kepuasan bagi pelanggan. Maka dari itu nilai gap terbesar dijadikan prioritas perbaikan dan seterusnya

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna tokopedia belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan sekarang. Ini berdasarkan hasil perolehan perhitungan nilai GAP yang mana atribut nilai gap terbesar sampai terkecil menjadi prioritas perbaikan. Untuk hasil nilai gap terbesar yaitu pada dimensi Kontak dengan atribut Website Memiliki Nama Domain Yang Mudah Diingat Sehingga Konsumen Dapat Dengan Mudah Dan Cepat Mengakses Website Ketika Dibutuhkan, Pihak Tokopedia Mudah Dihubungi, Memberikan Beberapa Alternatif Kontak Yang Dapat Dipilih Sesuai Kemudahan Pengguna Untuk Menghubungi Pihak Tokopedia.

Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E-Servqual Dan Zone Of Tolerance (Yudi waliyuddin)

DAFTAR PUSTAKA

- Arum Cendahani, T., Hamzah, A., & Lestari, U. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia). *Jurnal SCRIPT*, 7(2), 203–212. <https://databoks.katadata.co.id/>,
- Bakhtiar, A., Silviadara, M. A., & Susanty, A. (2017). Perbandingan Kualitas Layanan Ritel Swalayan Menggunakan Competitive Zone of Tolerance Based dan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 16(1), 65. <https://doi.org/10.23917/jiti.v16i1.3868>
- Dewi, S. K., Utama, D. M., & Nugraha, A. (2020). Analisis Layanan Jasa Pengiriman Berdasarkan Persepsi Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan Zone of Tolerance. *Prosiding IENACO 2020*, 185–193. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/11977>
- Fatonah, S., Kusri, & Nasiri, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode Zone Of Tolerance. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3(3), 193–200.
- Glaudensius Whimphie Billyarta, E. S. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE SHOPEE DI SLEMAN DIY. *Ekonomi Dan Bisnis Aktual*, 18(Vol 18 No 1 (2021): OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Bisnis Aktual), 41–42.
- Hayani, N., & Alsukri, S. (2021). Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 679–686. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2275>
- Iriani, I. (2019). “Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Dengan Metode Servqual, Zone of Tolerance, Dan Importance Performance Analysis” Di Vicha Laundry, Surabaya. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(2), 13–21. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v14i2.89>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- putu agung, anak agung, & Yuesti, A. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif Edisi Ke-1* (Vol. 1).
- Sauddin Prodi Matematika UIN Alauddin, A. (2016). *Pendekatan Zone of Tolerance, Kano dan Lean Six Sigma untuk Layanan Administasi Akademik*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (M. S. Sofia Yustiyani Suryandari, S.E (ed.); edisi ke 3). Alfabeta.
- www.bpkn.go.id. (2022). *JUMLAH PENGADUAN KONSUMEN BPKN s/d 2 DESEMBER 2022*. BPKN. https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan
- www.Iprice.com. (2022). *Peta E - Commerce Indonesia*. Iprice.Com. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>