
**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION PADA
PENGUNA APLIKASI**

Susan Huasry Warti Laoh dan Rachman Mulyadi

Universitas Matana

E-mail : susan.huasry@matanauniversity.ac.id dan
rachman.mulyandi@matanauniversity.ac.id

Diterima:

16 Mei 2021

Direvisi:

6 Juni 2021

Disetujui:

15 Juni 2021

Abstrak

Pada zaman modern ini, pengguna internet semakin canggih. Teknologi saat ini pun sudah dikenal luas kecanggihannya oleh masyarakat dan sudah digunakan baik itu dari kalangan anak-anak bahkan sampai kalangan orang dewasa. Salah satu pengaruh dari hadirnya internet pada kegiatan komunikasi ialah hadirnya beragam jenis media sosial. Negara Indonesia sendiri kegiatan pada sebuah aplikasi berkembang dengan sangat cepat karena jaringan internet yang semakin meluas. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu pengaruh dari indikator-indikator variabel *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi media sosial. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan menerapkan teknik analisis data *literature review* dengan metode *traditional review* dimana peneliti menggunakan hasil dari penelitian sebelumnya dengan variabel yang serupa sebagai acuan dalam penelitian ini. Penelitian ini membuktikan bahwa *E-Service Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction*.

Kata Kunci: *E-Service Quality, E-Satisfaction, Aplikasi*

Abstract

In this modern era, internet users are increasingly sophisticated. Today's technology is widely recognized for its sophistication by the community and has been used both among children and even adults. The impact of using internet technology in human communication activities today is the presence of various social media platforms. The activity of a application in Indonesia is growing very rapidly because it is supported by the expanding internet. The intention of this study is to know how E-Service Quality variable indicators effecting E-Satisfaction among users of the TikTok application. This study applies a qualitative method by applying literature review data analysis techniques with the traditional review method where the researcher uses the results of previous studies with similar variables as a reference in this study. This research prove that E-Service Quality has a positive and significant effect on E-Satisfaction.

Keywords: *E-Service Quality, E-Satisfaction, Application*

Pendahuluan

Era modern seperti sekarang, penggunaan internet semakin canggih. Kehadiran internet mempunyai pengaruh besar kepada majunya peradaban manusia. Internet saat ini telah diakui menjadi suatu kebutuhan primer yang berguna dalam membantu aktivitas sehari-hari. Di era informasi seperti saat ini internet memegang peranan penting dalam segala aspek kehidupan manusia. Sumber lain mendefinisikan internet sebagai sebuah jaringan besar yang menghubungkan jaringan komputer baik dari organisasi bisnis,

organisasi pemerintahan, dan sekolah-sekolah dari seluruh dunia secara langsung dan cepat menurut Turban, Rainer, & Potter dalam [\(Sherlyanita & Rakhmawati, 2016\)](#). Bahkan saat ini dapat dikatakan dari semua profesi yang ada sudah bergantung pada internet, mulai dari pencarian informasi di internet bahkan sampai menambah pendapatan keuangan lewat internet. Pengetahuan ilmiah sangat penting untuk membuka kemungkinan baru bagi kemajuan teknologi besar [\(Suenaga, 2020\)](#).

Pemanfaatan teknologi internet pada internet gaming menunjukkan bahwa internet merupakan fenomena yang memengaruhi dunia dengan memberikan manfaat dan sekaligus dampak negatif bagi penggunaannya [\(Anggarani, 2015\)](#). Seiring perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju dalam beberapa tahun terakhir, menjadikan internet sebagai alat komunikasi yang banyak diminati oleh masyarakat [\(Siswanto, 2018\)](#). Perkembangan media baru sebenarnya merujuk kepada sebuah perubahan dalam proses produksi media, distribusi dan penggunaan. Media baru tidak terlepas dari *key term* seperti *digitality*, *interactivity*, *hypertextuality*, *dispersal* dan *virtuality* menurut Lister dalam [\(Hadi, 2010\)](#). Adapun dampak baik dari internet yaitu memudahkan segala aktivitas manusia secara khusus internet telah membuat persepsi dunia menjadi suatu yang baru. Adapun dampak-dampak positif lainnya dari internet, yaitu : membuat interaksi terkini, target pasar yang baru serta koneksi bisnis di seluruh dunia. Dengan berkembangnya berbagai macam teknologi salah satunya ialah internet, maka mengganti pula paradigma interaksi publik, berupa : interaksi bisnis ekonomi, sosial dan budaya [\(Appkey, 2019\)](#).

Internet adalah alat penghubung antara organisasi dan pelanggannya, sehingga tercipta sebuah organisasi baru secara virtual menurut Defleur dan Denis dalam [\(Pibriana & Ricoida, 2017\)](#). Internet juga memiliki pengaruh yang besar terhadap publik, pemerintah serta perusahaan yang ada. Dengan kehadiran internet meningkatkan efisiensi dan efektifitas secara operasional dalam suatu perusahaan, terlebih peran utamanya sebagai sebuah media terjadinya pertukaran informasi, penerbitan dan juga sebagai media yang berguna untuk mengumpulkan informasi. Dengan kehadiran internet, maka masyarakat Indonesia diberikan dampak yang positif seperti : merubah gaya hidup dari primitif menjadi modern, memudahkan dalam mencari informasi, artikel, lowongan pekerjaan, dan sebagainya.

Satu dari sekian penggunaan internet pada kegiatan pertukaran komunikasi public ialah hadirnya bermacam – macam variasi saluran atau wadah yang dapat dimanfaatkan untuk kegiatan sosial. Indonesia sendiri kegiatan aplikasi dari media sosial berkembang dengan sangat cepat dikarenakan internet yang semakin meluas. Saat ini social media sudah menjadi sentral bagian dari kehidupan masyarakat, lebih lagi dengan hadirnya pandemi Covid-19 menyebabkan pesatnya penggunaan internet sehingga penggunaan media sosial juga meningkat. Maka dari itu social media menjadi lebih cepat berevolusi. Perilaku seperti ini mempunyai keunikan dalam mengganti pola kerja pemasaran. Banyaknya masyarakat yang berinteraksi melalui media sosial menjadikan media sosial sebagai wadah besar pertukaran informasi [\(Ramadhan, 2020\)](#).

Kualitas layanan dari sebuah aplikasi menjadi salah satu strategi perusahaan dalam mencapai keunggulannya, salah satunya strategi untuk dapat menjadi *market leader* atau strategi yang dapat dilakukan supaya perusahaan dapat terus maju. Kualitas layanan merupakan strata pelayanan terkait dengan sebuah ekspektasi dan kebutuhan dari konsumen ataupun pengguna. Salah satu prinsip Industri 4.0 adalah kemungkinan berpindah dari integrasi vertikal tradisional proses produksi, yang ditandai dengan sentralisasi proses produksi, ke integrasi horizontal berbagai bagian proses produksi yang saling berinteraksi [\(Arakelyan, Kosoy, Mezin, & Pashchenko, 2021\)](#).

Terdapat dua kriteria dalam kualitas layanan yaitu kualitas layanan yang baik dan kualitas layanan yang buruk. Tetapi dalam hal ini kualitas layanan merupakan sesuatu hal yang fleksibel dan biasanya masih dapat diubah, karena kualitas layanan bukan suatu hal yang bersifat permanen atau kaku. Dalam sebuah proses untuk merubah kualitas dari sebuah pelayanan diperlukan beberapa hal yaitu melakukan survei atau observasi terhadap pelanggannya, yang didalamnya adalah masukan serta *feedback* mengenai pelayanan yang telah diberikan dari suatu jasa yang sudah diberikan. Jika sebuah kualitas layanan semakin bagus, maka akan berdampak juga pada kepuasan pelanggan ([Asfihan, 2019](#)).

Selain dari pada kualitas layanan, kepuasan pelangganpun adalah satu dari sekian hal yang perlu diperhatikan. Kepuasan pelanggan tentu baik langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap perkembangan dari sebuah bisnis. Kepuasan pelanggan dapat diartikan ukuran perasaan berupa senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atau pengguna mengkonsumsi barang ataupun jasa yang dipasarkan dan membuat perbandingan antara ekspektasi yang diharapkan dan realita yang ada ([Sholeh, 2020](#)). Pesatnya perkembangan teknologi dan komunikasi menghasilkan banyak media komunikasi yang dapat digunakan untuk berbagi informasi ([Novi Elian, Juara P Lubis, 2014](#)).

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan bagi semua perusahaan, dimana perusahaan dapat memenuhi setiap kebutuhan pelanggan atau pengguna bukan hanya untuk keberlangsungan hidup perusahaan melainkan untuk meningkatkan keunggulan kompetitifnya. Jika konsumen merasa puas dengan produk ataupun layanan, maka besar kemungkinan pelanggan atau pengguna akan membeli kembali ataupun menggunakan produk maupun layanan itu secara berkelanjutan.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan tulisan ini adalah penelitian yang ditulis oleh Sulieman Ibraheem Shelash Al-Hawary dan Warda Fares Al-Smeran dengan judul “Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan” yaitu menunjukkan bahwa ada efek responsif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bank Syariah di Yordania ([Al-Hawary & Al-Smeran, 2016](#)).

Metode Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan metode kualitatif sebagai metode penelitian yang menggunakan sumber data sekunder yaitu studi literatur. Studi literatur yaitu suatu teori yang diuraikan, hasil penelitian serta unsur – unsur lain yang ada pada penelitian didapatkan dari referensi yang dimanfaatkan sebagai landasan kegiatan penelitian guna penyusunan kerangka berpikir yang dapat dipahami dari rumusan permasalahan penelitian. Objek dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi. Dalam penelitian terdahulu terdapat dua variabel yaitu *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction*. Dalam *E-Service Quality* terdapat tujuh dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu: *Efficiency*/Efisiensi, *Fullfilment*/Pemenuhan, *System Availability*/Ketersediaan Sistem, *Privacy*/Privasi, *Responsiveness*/Tanggapan, *Compensation*/Kompensasi, dan *Contact*/Kontak, Sedangkan pada *E-Satisfaction* terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan yaitu: *Convenience*/Kenyamanan, *Merchandising*, *Site Design*/Desain Situs, *Security*/Keamanan, dan *Serviceability*/Kemampuan Melayani.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil *literature review* dari jurnal sebelumnya yaitu dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Pengguna Situs Tokopedia” oleh Anita Tobagus ditemukan bahwa *E-service quality* berpengaruh terhadap *E-*

satisfaction pengguna situs di Tokopedia dan hubungan ini ditemukan berpengaruh secara positif dan signifikan (Tobagus, 2018)

Demikian juga dalam penelitian yang ditulis oleh Muhammad Ashoer, Etik Prihatin, dan Rezky Ratnasari dengan judul “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pelanggan Situs Toko Online Brodo” ditemukan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel-variabel yang terdapat dalam e-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-satisfaction pelanggan di situs Brodo (Ashoer, 2019).

Kesimpulan

Hasil dari penjelasan di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini penulis memfokuskan menjelaskan besaran dampak dari *E-Service Quality* terhadap kepuasan pelanggan atau pengguna berdasarkan dari dimensi-dimensi yang terdapat dalam variabel *E-Service Quality*. Penelitian ini dilakukan untuk seluruh pengguna aplikasi yang ada di wilayah Banten. Berdasarkan dari hasil penelitian, ditarik kesimpulan oleh peneliti bahwa variabel dari *E-Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi. Dimensi yang terdapat dalam variabel *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* pun masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan.

Hasil penelitian ini penulis berharap penelitian ini dapat menjadi tolak ukur untuk penelitian selanjutnya dengan objek ataupun dimensi yang dibedakan agar penelitian berikutnya akan lebih baik lagi untuk perusahaan. Penulis juga menyarankan agar pada penelitian berikutnya agar melakukan penelitian dengan objek yang berbeda dan memperluas hasil penelitiannya yang akan dianalisis agar penelitian tersebut dapat menghasilkan informasi yang dapat dijadikan bahan ataupun dasar referensi yang akurat dan tepat serta dapat diandalkan.

Bibliography

- [Al-Hawary, Sulieman Ibraheem Shelash, & Al-Smeran, Warda Fares. \(2016\). *Impact of electronic service quality on customers satisfaction of Islamic banks in Jordan. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7\(1\), 170–188.](#)
- [Anggarani, Fadri Kirana. \(2015\). *Internet Gaming Disorder: Psikopatologi Budaya Modern. Buletin Psikologi*, 23\(1\), 1. <https://doi.org/10.22146/bpsi.10572>](#)
- [Appkey. \(2019\). *pembuatan-website/teknologi*.](#)
- [Arakelyan, E. K., Kosoy, A. A., Mezin, S. V., & Pashchenko, F. F. \(2021\). *ScienceDirect ScienceDirect Application of the basic principles of " Industry 4 . 0 " in the Application of the basic principles of " Industry 4 . 0 " in the intellectualization of automated control systems of modern thermal intellectualization of automat. Procedia Computer Science*, 184, 865–870. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.03.109>](#)
- [Asfihan. \(2019\). *Kualitas pelayanan*. Retrieved December 20, 2019, from <https://adalah.co.id/kualitas-pelayanan>](#)
- [Ashoer, Muhammad. \(2019\). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pelanggan Situs Toko Online Brodo. JBMI \(Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika\)*, 15\(3\), 238–251.](#)
- [Hadi, Ido Prijana. \(2010\). *Perkembangan Teknologi Komunikasi Dalam Era Jurnalistik Modern. Scriptura*, 3\(1\), 69–84. <https://doi.org/10.9744/scriptura.3.1.69-84>](#)
- [Novi Elian, Djuara P Lubis, Parlaungan A. Rangkuti. \(2014\). *Penggunaan Internet dan Pemanfaatan Informasi Pertanian oleh Penyuluh Pertanian di Kabupaten Bogor Wilayah Barat. Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 12\(2\), 245297.](#)

- <https://doi.org/10.29244/jurnalkmp.12.2.%p>
- Pibriana, Desi, & Ricoida, Desy Iba. (2017). *Analisis Pengaruh Penggunaan Internet Terhadap Minat Belajar Mahasiswa (Studi Kasus : Perguruan Tinggi di Kota Palembang)*. *Jurnal Jatisi*, 3(2), 105.
- Ramadhan. (2020). *Perkembangan media sosial inspirasi*. Retrieved July 8, 2020, from <https://teknioia.com/perkembangan-media-sosial-inspirasi-marketing-3179f5a0c282>
- Sherlyanita, Astrid Kurnia, & Rakhmawati, Nur Aini. (2016). *Pengaruh dan Pola Aktivitas Penggunaan Internet serta Media Sosial pada Siswa SMPN 52 Surabaya*. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 2(1), 17. <https://doi.org/10.20473/jisebi.2.1.17-22>
- Sholeh. (2020). *kepuasan-pelanggan*. Retrieved March 10, 2020, from <https://kirim.email/kepuasan-pelanggan>
- Siswanto, Tito. (2018). *Optimalisasi Sosial Media Sebagai Media Pemasaran Usaha Kecil Menengah*. *Liquidity*, 2(1), 80–86. <https://doi.org/10.32546/lq.v2i1.134>
- Suenaga, Keiichiro. (2020). *The 'Industrial Enlightenment' and technological paradigms of the modern steel industry*. *Technology in Society*, 63(August), 27–32. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101375>
- Tobagus, Anita. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia Anita*. *Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra*, 6(9), 1–10. Retrieved from <http://arxiv.org/abs/1011.1669%0Ahttp://dx.doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

