

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data penelitian mengenai “Analisis *E-Service quality* pada tokopedia” maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Tokopedia belum baik di seluruh variable e-service quality (*efficiency, system availability, fulfilment, privacy, responsiveness, compensation dan contact.*) karena masih banyaknya masalah yang dihadapi oleh konsumen. Menurut Bisnis.com, JAKARTA - Saham emiten teknologi PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. (GOTO) anjlok "Dampak kepercayaan investor terhadap emiten terlihat menurun," Sebagai informasi, pada perdagangan Senin (10/6/2024) pukul 15.01 WIB, saham GOTO anjlok 6,90% atau 4 poin menjadi Rp54. Sepanjang hari ini, saham GOTO bergerak di rentang Rp50-Rp59 per saham. "Kami melihat kinerja ini memang didorong juga oleh kepemimpinan dari Patrick Walujo. Meski demikian, pasar saat ini masih membutuhkan bukti lanjutan dari kinerja GOTO di kuartal II/2024," ucap Audi.

Tokopedia masih belum efisien untuk memudahkan konsumen dalam menggunakan aplikasinya karena masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki untuk mencapai efisiensi optimal. Dengan fokus pada peningkatan fungsi pencarian, waktu muat halaman, proses checkout, stabilitas aplikasi, personalisasi, dan dukungan pelanggan, Tokopedia dapat lebih lanjut meningkatkan efisiensi layanannya, memberikan pengalaman belanja yang lebih baik, dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna. Menurut informan pembayaran terkadang tidak simple dan mudah untuk digunakan menyebabkan pengalaman yang tidak baik setiap menggunakan aplikasi.

| Fakta Lapangan | Hasil Penelitian | kesimpulan |
|--|--|---|
| <p>Bisnis.com, JAKARTA - "Kami melihat kinerja ini memang didorong juga oleh kepemimpinan dari Patrick Walujo. Meski demikian, pasar saat ini masih membutuhkan bukti lanjutan dari kinerja GOTO di kuartal II/2024," ucap Audi.</p> | <p>Dengan fokus pada peningkatan fungsi pencarian, waktu muat halaman, proses checkout, stabilitas aplikasi, personalisasi, dan dukungan pelanggan, Tokopedia dapat lebih lanjut meningkatkan efisiensi layanannya, memberikan pengalaman belanja yang lebih baik, dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna.</p> | <p>Dengan masih banyaknya masalah dalam semua dimensi e-service quality Tokopedia kedepannya harus lebih focus pada kebutuhan pengguna jika ingin tetap bersaing dengan e-commerce lainnya.</p> |

Meskipun Tokopedia telah melakukan berbagai upaya untuk melindungi data pribadi pengguna, masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih. Fokus pada peningkatan keamanan penyimpanan data Dengan demikian, Tokopedia dapat membangun kepercayaan yang lebih kuat dengan pengguna, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menjaga loyalitas mereka. Tokopedia menyediakan bagian FAQ dan pusat bantuan, tetapi beberapa pengguna merasa informasi yang tersedia tidak cukup membantu atau tidak mudah ditemukan. Dengan meningkatkan aksesibilitas, responsivitas, kualitas

interaksi, dan sistem pendukung, Tokopedia dapat lebih meningkatkan pengalaman pengguna dalam mendapatkan bantuan.

5.2 Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis pada penelitian ini adalah faktor penggunaan aplikasi, media sosial, pengalaman konsumen terbukti memiliki relevansi yang kuat dalam menganalisis *e-service quality*. Hasil analisis yang mencakup faktor-faktor tersebut dalam penelitian ini bisa digunakan sebagai alat yang efektif untuk menunjukkan permasalahan yang ada di Tokopedia sampai saat ini.

2. Implikasi Praktis

Dalam penelitian tentang analisis strategi *e-service quality* pada aplikasi Tokopedia Penerapan langkah-langkah praktis ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan e-commerce di Tokopedia tetapi juga akan memperkuat kepercayaan dan kepuasan pelanggan dengan implikasi dari peneliti sebagai berikut :

Efficiency

Dengan fokus pada peningkatan fungsi pencarian, waktu muat halaman, proses checkout, stabilitas aplikasi, personalisasi, dan dukungan pelanggan, Tokopedia dapat lebih lanjut meningkatkan efisiensi layanannya, memberikan pengalaman belanja yang lebih baik, dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna.

System Availability

Sistem pembayaran harus selalu tersedia dan bebas dari gangguan, karena ini adalah elemen kritis dalam pengalaman belanja online. Penambahan seperti tracking ekspedisi secara real time, pencarian barang yang serupa, dan histori foto produk pembeli sebelumnya.

Tokopedia dapat memberikan pengalaman yang lebih baik jika bisa meningkatkan sistem yang tersedia sekarang.

Fulfillment

Fokus pada manajemen stok, keakuratan pesanan, kecepatan pengiriman, kualitas layanan pengiriman, Ketersediaan berbagai opsi pengiriman, seperti pengiriman cepat atau pengiriman reguler, dapat meningkatkan fleksibilitas dan kepuasan pelanggan. Beberapa pengguna menginginkan lebih banyak pilihan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Privacy

Setiap perubahan dalam kebijakan privasi harus diinformasikan kepada pengguna secara jelas dan tepat waktu. meskipun Tokopedia telah melakukan berbagai upaya untuk melindungi data pribadi pengguna, masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih. Fokus pada peningkatan keamanan penyimpanan data Dengan demikian, Tokopedia dapat membangun kepercayaan yang lebih kuat dengan pengguna, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menjaga loyalitas mereka.

Responsiveness

Dengan meningkatkan infrastruktur layanan pelanggan, memberikan pelatihan berkelanjutan, merampingkan proses pengembalian, dan mengadopsi komunikasi yang lebih proaktif dan transparan, Tokopedia dapat lebih meningkatkan ketanggapan layanan mereka

Compensation

Dengan menyederhanakan proses klaim, meningkatkan transparansi dan keadilan dalam penilaian klaim, mempercepat proses pemberian kompensasi, serta meningkatkan pelatihan staf dan komunikasi proaktif, Tokopedia dapat lebih meningkatkan sistem kompensasinya. Pengguna mengharapkan kompensasi diberikan dalam waktu yang wajar. Dalam prosesnya penilaian klaim dan

pemberian kompensasi di Tokopedia memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan pengguna.

Contact

Tokopedia menyediakan bagian FAQ dan pusat bantuan, tetapi beberapa pengguna merasa informasi yang tersedia tidak cukup membantu atau tidak mudah ditemukan. Dengan meningkatkan aksesibilitas, responsivitas, kualitas interaksi, dan sistem pendukung, Tokopedia dapat lebih meningkatkan pengalaman pengguna dalam mendapatkan bantuan.

Studi ini memberikan panduan konkret bagi manajemen Tokopedia dan pelaku e-commerce lainnya untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan mereka dalam lingkungan digital yang semakin kompetitif.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menemukan adanya beberapa keterbatasan yang mungkin membuat penelitian ini kurang maksimal, seperti:

- 1 Tidak adanya wawancara dengan pihak perusahaan, sehingga tidak mengetahui bagaimana pandangan yang dilakukan oleh perusahaan.
- 2 Penelitian harus memastikan narasumber yang dipilih sebisa mungkin mencerminkan keragaman geografis, peneliti dapat mempertimbangkan untuk melakukan wawancara langsung di daerah yang kurang terwakili.
- 3 Penelitian belum sepenuhnya memanfaatkan potensi sosial media seperti Twitter (X) dan Tiktok dalam mencari narasumber karena peneliti hanya berfokus pada Instagram saja.

5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian, rekomendasi untuk studi selanjutnya adalah:

1. Penelitian berikutnya dapat mewawancarai pihak perusahaan sehingga mendapatkan informasi yang lebih menyeluruh.
2. Penelitian selanjutnya harus memastikan narasumber yang dipilih sebisa mungkin mencerminkan keragaman geografis dan peneliti dapat mempertimbangkan untuk melakukan wawancara langsung di daerah yang kurang terwakili.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa pendekatan seperti *customer satisfaction* dan *repurchase intention* seperti yang dilakukan (Ridho, 2023).

