RANCANGAN USULAN MINI PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama : Ninda Farina

NPM : 190214834

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Marketplace Shopee Di Tenggarong (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Kutai Kartanegara)

1. **Latar Belakang**

Perkembangan bisnis secara online di Indonesia sekarang sangat pesat, salah satunya dengan melakukan belanja secara online. Belanja online atau ecommerce merupakan salah satu cara berbelanja melalui alat komunikasi elektronik atau jejaring sosial yang digunakan dalam transaksi jual beli, dimana pembeli tidak perlu susah payah datang ke toko untuk melihat dan membeli apa yang mereka cari, hanya tinggal melihat barang yang diinginkan melalui internet kemudian memesan barang sesuai pilihan dan mentransfer uangnya dan kemudian barang tersebut akan dikirim oleh toko online tersebut kerumah. E-commerce sebenarnya merupakan pihak ketiga yang akan menjembatani kedua pelaku jual beli produk secara online. Sekarang online shopping pun telah menjadi jalan tempuh bagi pengguna karena dinilai lebih praktis. Dengan perkembangan browsing, belanja online menjadi cara alternatif pembelian barang karena internet tentu dapat diklasifikasikan sebagai sesuatu yang baru dalam format berbelanja. Internet kini sudah berkembang dalam hal jangkauan layanan, efisiensi, keamanan dan popularitas. Toko online atau sering kita sebut e-commerce merupakan bentuk perubahan yang di sajikan oleh internet dari segi inovasi dalam berbelanja dengan memberikan berbagai kemudahan dalam proses transaksinya. Gaya hidup masyarakat yang ikut berubah karena pengaruh dari perkembangan teknologi tersebut, salah satu yang paling mencolok adalah gadget dengan kecenderungan beraktivitas di dunia maya seperti berbelanja secara online atau lebih sering disebut dengan belanja online.

Belanja secara online atau sering disebut dengan e-commerce memiliki beberapa keunggulan yang dapat dirasakan bagi penggunanya seperti tidak perlu keluar rumah ataupun pergi ketempat belanja, yang dibutuhkan hanyalah memesan barang tersebutkemudian barang tersebut akan diantarkan kerumah. Kedua keunggulan yang dirasakan adalah hemat waktu dalam membeli dan hemat bahan bakar untuk berputar- putar dalam hal berbelanja, kita juga dapat mengontrol harga atau membandingkan harga dari beberapa tempat online shop. Ketiga online shop atau e-commerce selalu buka dalam waktu 24 jam, hal inilah yang menguntungkan kita dalam menentukan waktu kapan kita akan belakukan aktivitas online shop.

Disamping keunggulan yang kita rasakan ada beberapa ketidaknyamanan yang kita rasakan atau kelemahan dari online shop yang dirasakan seperti adanya jeda waktu antara pembayaran dan pengiriman produk. Kedua kita tidak dapat mencoba barang yang kita pesan sebelum membelinya. Ketiga, kita tidak dapat memeriksa barang yang kita pesan sebelumnya, apakah terdapat kerusakan atau tidak. Konsumen mempertimbangkan suatu harga saat akan membeli pada toko online, di mana persepsi harga seseorang akan mempengaruhi niat belanja seseorang. Harga dalam toko online terkadang juga tidak lebih murah dari pada toko biasanya, karena adanya biaya ongkos kirim yang harganya berbeda-beda tiap daerah tujuan. Konsumen mempertimbangkan harga dalam niat membeli pada toko online, dimana persepsi harga seseorang akan mempengaruhi niat belanja seseorang.

Kepercayaan konsumen dalam berbelanja online atau e-commerce adalah kendala yang sulit untuk dikendalikan karena ada hubungannya dengan niat beli konsumen. Mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan suatu pihak akan menemukan apa yang diinginkan dari pihak lain bukan apa yang ditakutkan dari pihak lain dan kepercayaan merupakan keyakinan mutual dari kedua pihak antara pembeli dan penjual dimana keduanya tidak akan memanfaatkan kelemahan pihak lain. Faktor kepercayaan merupakan faktor kunci dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi terjadinya transaksi jual beli pada online shop. Hanya konsumen yang memiliki rasa kepercayaan penuh yang berani melakukan aktivitas jual beli melalui media online.

Tanpa ada suatu kepercayaan penuh dari konsumen, sangatlah tidak mungkin transaksi melalui media onlinei akan terjadi. Dalam sistem berbelanja online, ketika seorang konsumen ingin memutuskan untuk membeli produk secara online atau berbelanja secara online pastilah terbesit suatu keraguan akan terjadinya suatu resiko yang diterima oleh konsumen. Oleh karenanya kepercayaan sangat berperan penting dalam perdagangan melalui elektronik sejak bisnis internet diyakini oleh konsumen. Seperti pengiriman barang yang ditakutkan hilang di jalan, hal ini mengakibatkan konsumen membatalkan niatnya untuk melakukan transaksi pembelian secara online.

Penelitian kali ini akan menghadirkan kembali permasalahan yang berkaitan dengan e-commerce atau toko online juga alasan untuk meneliti masalah ini karena ketertarikan peneliti akan e-commerce atau online shop yang semakin hari semakin banyak digunakan oleh mahasiswa sebagai sarana transaksi jual beli, Bisnis e- commerce sendiri di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat sebagai salah satu atau beberapa contoh perkembangan e-commerce, dengan hadirnya Marketplace seperti Shopee Tokopedia dan Lazada.

*Human Capital is undeniably a very important factor for economic growth. In this paper, we investigate the impact of Human Capital on growth using the Neoclassical and Endogenous Growth models. We use the Generalized Method of Moment (GMM) method with 8 different Human Capital proxies measured in terms of quantity and quality of education. Using the LSDV method, we find: (i) Human Capital plays a significant role in explaining growth, (ii) Identical initial technology assumption cannot be ignored in the growth model, (iii) The selection of proxies in terms of quantity and quality of education is very influential on the conclusion of the impact of Human Capital. to growth. With the GMM method, it is concluded that followers will diffuse to catch- up leader, while countries that are close to the leader will take advantage of the power of innovation. Our results also reinforce the view that trade and institutions are two of the most influential factors in our model. Finally, it is important to examine the issue of income inequality in developing country growth models and the issue of reverse causality between education and economic growth* (Soegiarto et al., 2022).

*This study aimed to investigate the effects of leadership styles on counterproductive work behavior, quality of working life, and psychological empowerment. The target population was employees in SOE Islamic banks in Malang Raya, Indonesia. A proportional random sampling was used to obtain a sample size of 160 from the 310 bank employees. SEM-PLS, a measurement and structural equation model was employed to explain the relationship between variables. The results showed that transformational leadership could reduce employee counterproductive work behavior through quality of work-life, while transactional leadership increases this behavior. Furthermore, the quality of work-life cannot mediate the effect of transactional leadership on counterproductive work behavior, while psychological empowerment cannot moderate the impact of transformational leadership on quality of work-life* (Sabran et al., 2022).

*Human resources are seen as one of the most important assets that must be maintained, especially the existence of employees’ performance, which is needed for the sustainability of organizational performance. Factors which may affect the employees’ performance, are information and communication technology (ICT) and empowerment. Therefore, there is a need for human resources that are able to master technology quickly, adaptively and responsively to changing technologies. Also, it is necessary to empower employees that operate useful information and communication technology to effectively and efficiently complete their work. This study aims to determine the relationship of empowerment toward the organizational performance, to determine the role of ICT as a mediator of empowerment toward the organizational performance. A total of 200 questionnaires were distributed to employees Regional Drinking Water Company East Java Indonesia, and finally 128 questionnaires were collected and used as a sample in this study. The data were examined using smart Partial Least Squares (PLS). The results showed that empowerment has a direct effect on employee performance. In addition, information and communication technology mediated the effect of empowerment on employee performance* (Ekowati et al., 2021).

*The purpose of this study was to examine the influence of job satisfaction and organizational commitment towards organizational citizenship behavior. The study was a case study on employees of local water company “Tirta Mahakam” located in Kutai Kartanegara Regency. Quality of service will always be a significant factor for organizations that focus on customer satisfaction. It is done to improve business activity and organizational performance. To have excellent quality services depends on the human resources of the organization. The organization needs human resources that are performing well. Human resources/employees who show strong OCB are believed to be able to perform better. That is why organizations need to create employees with strong OCB. This study was a causal associative study using a quantitative approach. Data were collected using a closed questionnaire with a total sample of 83 respondents, and the selection of respondents chosen using simple random sampling. The results showed that job satisfaction and organizational commitment simultaneously affected organizational citizenship. Job satisfaction partially influenced organizational citizenship behavior. Organizational commitment partly influenced organizational citizenship behavior. Job satisfaction was proven to have the most significant influence* (Iskandar et al., 2019).

*The aim of this study was to analyze the impact of 900 VA electricity tariff adjustments on household consumption patterns in East Borneo. This policy potentially increased the poverty, considering that in the last few years, East Borneo had experienced a contraction in economic growth. The analysis of this study used the Linear Approximation of Almost Ideal Demand System (LA/ AIDS), and the concept of elasticity to reach the objectives of this study using Susenas in 2016 and 2017. The results of the analysis showed that the policy indirectly had more impact on all residential electricity customers rather than on 900 VA and above customers. The residential electricity customers would generally be more responsive to reduce the non-staple consumption in addition to respond the subsidies revocation, compared to 900 VA and above users. This circumstance was certainly related to the economic condition of 900 VA and above residential electricity customers who were more capable, so the food needs were no longer a household staple. Meanwhile, the middle economic households would continue to maintain the nutritional status of the household by continuing to consume high protein food sources (fish / meat / eggs / milk). Meanwhile, based on the type of region, the revocation of 900 VA subsidies and the increase in household non-subsidized tariffs for rural was more responsive than urban households. This was understandable since the level of electricity dependence of the urban community was quite high than the rural area* (Sari & Adawiyah, 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MARKETPLACE SHOPEE DI TENGGARONG”. (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA).

1. **Tujuan**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan marketplace Shopee Tokopedia dan Lazada terhadap kepuasan penggunanya. Tujuan khusus dari di adakan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Tingkat Kepuasan pengguna Pada Marketplace Shopee Di Tenggarong
2. Untuk Mengetahui Jenis produk apa yang paling dominan di beli pada marketplace shopee.
3. **Manfaat Penelitian**
4. Menambah wawasan dan pengetahuan baik itu bagi penulis dan pembaca dalam bidang kewirausahaan
5. Sebagai bahan informasi bagi pengguna marketplace Shopee
6. **Tinjauan Pustaka**
7. Memuat penelitian terdahulu, landasan teori yang di gunakan sebagai dasar menginterpresentasikan hasil penelitian.
8. Memuat tentang kerangka pikir, hipotesis dan definisi konsepsional
9. **Penelitian Terdahulu**
10. Fika Ayu Widyanita 2018, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-commerce shopee terhadap kepuasan konsumen shopee indonesia pada mahasiswa FE UII Pengguna Shopee
11. Siska Amalia Harahap 2018, Analisis Kepuasan konsumen Dalam Belanja Online Pada Aplikasi Shopee (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Padangsidimpuan Kecamatan Paangsidimpuan)
12. Dian Medina 2018, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Online Shop Shopee (Study Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara)
13. **Variabel Penelitian**

Kualitas Pelayanan

1. **Dimensi/ Indikator Variabel**
   1. Tangibel (Bukti Fisik)
   2. Reliability (Keandalan)
   3. Responsiveness (Daya Tanggap)
   4. Assurance (Jaminan)
   5. Empathy (Empati)
2. **Alat analisis**

Metode Regresi Sederhana

**DAFTAR PUSTAKA**

Ekowati, V. M., Sabran, Supriyanto, A. S., Pratiwi, V. U., & Masyhuri. (2021). Assessing the impact of empowerment on achieving employee performance mediating role of information communication technology. *Quality - Access to Success*, *22*(184), 211–216. https://doi.org/10.47750/QAS/22.184.27

Iskandar, I., Hutagalung, D. J., & Adawiyah, R. (2019). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Case Study on Employee of Local Water Company “Tirta Mahakam” Kutai Kartanegara Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, *8*(3), 236. https://doi.org/10.26418/jebik.v8i3.35001

Sabran, Ekowati, V. M., & Supriyanto, A. S. (2022). The Interactive Effects of Leadership Styles on Counterproductive Work Behavior: An Examination Through Multiple Theoretical Lenses. *Quality - Access to Success*, *23*(188), 145–153. https://doi.org/10.47750/QAS/23.188.21

Sari, N. A., & Adawiyah, R. (2019). Economics Development Analysis Journal The Impact of 900VA Electricity Tariff Adjustment on Household Consumption. *Economics Development Analysis Journal*, *8*(2), 200–214.

Soegiarto, E., Palinggi, Y., Reza, F., & Purwanti, S. (2022). Human Capital, Difussion Model, And Endogenous Growth: Evidence From Arellano-Bond Specification. *Webology (ISSN: 1735-188X)*, *19*(2), 6265–6278.