

ANALISIS ULASAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA MENGUNAKAN E-SERVQUAL

Reyniati Br Surbakti¹, Zulhalim², Akmal Budi Yulianto³
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer, Jakarta
e-mail: 21562003@stmik.jayakarta.ac.id

Abstract: *This study aims to analyze the service quality of the Tokopedia application based on user reviews using the E-SERVQUAL approach. This study uses a qualitative method with a thematic content analysis approach. The research data comes from user reviews of the Tokopedia application available on the Google Play Store. The data were analyzed by grouping the reviews into seven E-SERVQUAL dimensions, namely efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact. The validity of the data was tested through credibility, transferability, and dependability tests. The results show that user perceptions of Tokopedia's service quality vary. Some users consider Tokopedia's services to have provided easy access and fairly good data security. However, dominant complaints are still found in the dimensions of efficiency, system availability, fulfillment, and responsiveness, especially related to system stability, service speed, accuracy of order fulfillment, and customer service response. Based on these findings, Tokopedia needs to prioritize improving service quality in the dimensions that are most complained about by users.*

Keywords: E-SERVQUAL, Electronic Service Quality, User Reviews, Tokopedia.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Tokopedia berdasarkan ulasan pengguna dengan menggunakan pendekatan E-SERVQUAL. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis isi tematik. Data penelitian bersumber dari ulasan pengguna aplikasi Tokopedia yang tersedia di Google Play Store. Data dianalisis dengan mengelompokkan ulasan ke dalam tujuh dimensi E-SERVQUAL, yaitu efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact. Keabsahan data diuji melalui uji credibility, transferability, dan dependability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Tokopedia bersifat beragam. Beberapa pengguna menilai layanan Tokopedia telah memberikan kemudahan akses dan keamanan data yang cukup baik. Namun, masih ditemukan keluhan yang dominan pada dimensi efficiency, system availability, fulfillment, dan responsiveness, terutama terkait kestabilan sistem, kecepatan layanan, ketepatan pemenuhan pesanan, serta respons layanan pelanggan. Berdasarkan temuan tersebut, Tokopedia perlu memprioritaskan peningkatan kualitas layanan pada dimensi-dimensi yang paling banyak dikeluhkan pengguna.

Kata Kunci: E-SERVQUAL, Kualitas Layanan Elektronik, Ulasan Pengguna, Tokopedia.

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi dan penetrasi internet telah mentransformasi paradigma perilaku konsumen secara global. Dinamika lingkungan bisnis pada era modern kini didominasi oleh pergeseran dari

perdagangan konvensional menuju *e-commerce* (perdagangan elektronik). Indonesia memegang peranan krusial sebagai episentrum pasar digital terbesar di wilayah tersebut, didorong oleh akselerasi penetrasi internet dan adopsi perangkat seluler yang membentuk basis konsumen yang sangat luas. Dalam

konteks ini, *platform marketplace* seperti Tokopedia menempati posisi sentral sebagai mediator yang memfasilitasi triliunan nilai transaksi. Oleh karenanya, kualitas layanan yang disajikan oleh *platform* ini, yang secara spesifik diistilahkan sebagai *E-Service Quality (E-ServQual)*, merupakan variabel penentu kritis. Kualitas layanan digital yang optimal secara langsung menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna, sementara kegagalan dalam mengelola *E-ServQual* secara cermat dapat berimplikasi serius terhadap daya saing dan kredibilitas perusahaan. Penelitian ini memandang E-ServQual bukan hanya sebagai metrik performa teknis, tetapi sebagai sebuah konstruk pengalaman holistik yang memerlukan pemahaman mendalam secara naratif dari perspektif pengguna (Hayani & Alsukri, 2021).

Dalam konteks transaksi berbasis digital, konsep Kualitas Layanan (*Service Quality*) beradaptasi menjadi *E-Service Quality (E-ServQual)*, sebuah kerangka yang dikembangkan untuk mengevaluasi sejauh mana sebuah platform mampu memenuhi ekspektasi konsumen selama interaksi mereka melalui aplikasi atau situs web. E-ServQual memiliki cakupan yang lebih luas dari layanan tradisional, meliputi aspek teknis non-manusia seperti Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Pemenuhan, dan Privasi, yang merupakan dimensi utama yang harus dipenuhi sebelum terjadi masalah. Selain itu, terdapat pula dimensi pemulihan layanan (*Service Recovery*) seperti Responsivitas, Kompensasi, dan Kontak, yang diaktifkan ketika platform gagal memberikan layanan yang diharapkan. Relevansi model E-ServQual ini dalam konteks sistem informasi terbukti kuat; studi yang menggunakan Model DeLone and McLean, misalnya, telah menegaskan bahwa Kualitas Layanan memberikan pengaruh signifikan dan tak terpisahkan terhadap Kepuasan Pengguna di Tokopedia, menjadikannya kerangka teoritis paling valid untuk mengukur kesuksesan sistem (Andrew & Erdiansyah, 2021)

Meskipun Tokopedia telah menjadi salah satu pemain utama, berbagai studi kuantitatif yang mengukur E-ServQual di platform ini secara konsisten menemukan adanya ruang lingkup perbaikan yang signifikan. Analisis menggunakan WebQual 4.0, misalnya, pernah mengindikasikan adanya pengaruh yang kurang optimal dari variabel Kegunaan (*Usability*) pada kepuasan pengguna. Lebih lanjut, tinjauan terbaru yang secara eksplisit menggunakan kerangka E-ServQual yang komprehensif mengidentifikasi bahwa Tokopedia masih memiliki kelemahan yang menonjol pada dimensi inti, terutama Efisiensi (meliputi waktu pemuatan halaman dan fungsionalitas pencarian), Ketersediaan Sistem (terkait kecepatan respons saat terjadi kepadatan lalu lintas), dan Pemenuhan (mengenai akurasi pesanan dan kecepatan pengiriman). Temuan-temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan performa layanan yang perlu diatasi, namun sifat kuantitatif dari penelitian-penelitian tersebut sering kali hanya menyajikan hasil dalam bentuk skor atau tingkat signifikansi, tanpa mengungkapkan narasi kontekstual di baliknya.

Di sisi lain, setiap transaksi dan interaksi di platform digital menghasilkan volume data yang sangat besar dalam bentuk ulasan pengguna online (*online user reviews*) (Lutfiana et al., 2021). Ulasan-ulasan ini merupakan sumber data yang sangat berharga karena sifatnya yang dinamis, real-time, otentik, dan, yang paling penting, kaya akan narasi kualitatif mengenai pengalaman nyata konsumen. Ulasan pengguna berfungsi sebagai cerminan langsung dari persepsi, penilaian, dan emosi pelanggan terhadap E-ServQual Tokopedia yang mereka rasakan. Berbagai penelitian telah memanfaatkan data ini untuk menganalisis sentimen produk (Azizah & Ernawati, 2024) dan meneliti dampaknya pada keputusan pembelian. Namun, terlepas dari kekayaan datanya, potensi penuh dari ulasan online untuk melakukan analisis kualitatif mendalam dan

memetakan narasi tersebut secara rinci ke dalam setiap dimensi E-ServQual masih terbatas dieksplorasi. Inilah yang menjadi celah riset yang harus diisi.

Oleh karena itu, penelitian ini diajukan untuk menjembatani kesenjangan metodologis tersebut dengan melakukan Analisis Kualitas Layanan Tokopedia Berbasis Ulasan Pengguna Online dengan Pendekatan E-Servqual. Dengan memfokuskan diri pada interpretasi mendalam terhadap narasi ulasan pengguna, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap faktor-faktor pemicu spesifik (the why) yang berada di balik skor kepuasan atau ketidakpuasan yang dilaporkan dalam studi kuantitatif sebelumnya. Melalui pemetaan narasi ke dalam tujuh dimensi E-ServQual (Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Pemenuhan, Privasi, Responsivitas, Kompensasi, dan Kontak), hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kualitatif yang lebih kaya, memberikan masukan strategis yang lebih kontekstual kepada pihak Tokopedia, serta memperkaya literatur akademis mengenai pengukuran kualitas layanan elektronik.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada platform e-commerce Tokopedia, dengan fokus utama pada ulasan pengguna (*user reviews*) yang terdapat di aplikasi Tokopedia (*Google Play Store*) dan situs web resmi Tokopedia. Pemilihan Tokopedia sebagai objek penelitian didasarkan pada posisinya sebagai salah satu marketplace terbesar di Indonesia yang memiliki volume transaksi tinggi dan interaksi pengguna yang sangat beragam, sehingga menghasilkan data ulasan yang kaya akan narasi kualitatif mengenai pengalaman layanan elektronik (E-Service Quality).

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan secara daring (online) melalui metode dokumentasi terhadap ulasan publik yang tersedia di

platform tersebut (Andini et al., 2023). Dengan demikian, penelitian ini tidak melibatkan eksperimen langsung, melainkan bersifat *desk research* berbasis konten digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menjelaskan informasi terkait data yang didapat dari objek penelitian yang di ambil.

Uji *Credibility*

Setelah dilakukan pengolahan data maka hasil uji *credibility* diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang baik karena didukung oleh konsistensi data empiris serta kesesuaian dengan kerangka teori yang relevan, sehingga temuan penelitian dapat dipercaya dalam merepresentasikan pengalaman nyata pengguna Tokopedia terhadap kualitas layanan elektronik (Nurrisa & Hermina, 2025).

Uji *Transferability*

Uji *transferability* ini dapat dikatakan memiliki tingkat transferability yang memadai karena konteks dan prosedur penelitian dijelaskan secara transparan dan sistematis (Susanto et al., 2023). Berikut Tabel 1. Karakteristik informan penelitian.

Tabel 1 Karakteristik Informan Penelitian

Aspek	Karakteristik
<i>Brainstrom consumer interest</i>	Memahami Tujuan E-Service Quality
	Memahami sudut pandang pengguna Tokopedia berdasarkan kualitas layanan elektronik (e-service quality)
	Mengidentifikasi persepsi pengguna mengenai sistem aplikasi yang tersedia
	Memahami harapan konsumen terhadap sistem aplikasi yang akan dikembangkan
	Reputasi perusahaan dalam menjalankan tanggung jawab sosial dan mematuhi ketentuan regulasi
	Seluruh pendapat yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis
	Dapat mewakili pandangan pengguna aplikasi Tokopedia secara umum

Uji *Dependability*

Uji *dependability* bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses penelitian dilaksanakan secara konsisten dan dapat ditelusuri secara metodologis.

Berikut tabel 2. Triangulasi Dependability.

Tabel 2 Triangulasi Dependability

Metode Pengumpulan Data	Kesimpulan
Observasi:	
Dari 100 data ulasan yang di ambil, pengguna menyampaikan ketidakpuasan, terutama terkait gangguan sistem, proses transaksi, dan layanan pelanggan.	Aplikasi masih harus dikembangkan.
Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman sistem, pemenuhan pesanan, dan respons layanan pelanggan.	Aplikasi harus diperbaiki secara berkala agar menyesuaikan kebutuhan pengguna.
Masih menghadapi berbagai kendala layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna.	Diperlukan perhatian khusus untuk mengantisipasi kendala-kendala yang terjadi.
Memberikan manfaat dan kemudahan bagi pengguna.	Perlu dipertahankan kualitas aplikasinya.

Reduksi Data

Tahap reduksi data dilakukan terhadap seluruh ulasan pengguna Tokopedia yang telah dikumpulkan dari Google Play Store. Proses ini bertujuan untuk menyederhanakan, memfokuskan, dan mengelompokkan data mentah ke dalam kategori yang relevan dengan kerangka analisis E-ServQual (Rahmani et al., 2025). Reduksi data dilaksanakan melalui proses pengodean tematik dengan mengidentifikasi kata kunci, frasa, dan kalimat dalam ulasan pengguna yang merepresentasikan pengalaman layanan.

Pembahasan Data

Pembahasan ini dilakukan dengan mengaitkan hasil reduksi data dengan kerangka teoritis E-ServQual untuk memahami bagaimana persepsi pengguna mencerminkan kualitas layanan elektronik Tokopedia. Setiap dimensi dianalisis secara interpretatif berdasarkan temuan lapangan sebagai berikut:

Dimensi Efisiensi (*Efficiency*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian pengguna menilai antarmuka aplikasi cukup intuitif, masih terdapat keluhan mengenai lambatnya waktu muat aplikasi dan kurang akuratnya fitur pencarian. Temuan ini menunjukkan bahwa efisiensi layanan belum konsisten dan masih memerlukan peningkatan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Dimensi Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Ketersediaan sistem menjadi faktor krusial dalam layanan digital. Ulasan pengguna menunjukkan adanya gangguan teknis seperti aplikasi error dan gagal diakses pada waktu tertentu. Gangguan tersebut berdampak langsung pada kepercayaan dan kepuasan pengguna, sehingga stabilitas sistem menjadi prasyarat utama dalam menjaga kualitas layanan elektronik.

Dimensi Pemenuhan (*Fulfillment*)

Dimensi pemenuhan menjadi salah satu aspek yang paling memengaruhi kepuasan pengguna. Ketepatan pengiriman dan kesesuaian produk dengan deskripsi merupakan faktor utama yang menentukan persepsi pengguna. Keterlambatan pengiriman dan kesalahan produk menunjukkan bahwa pemenuhan layanan Tokopedia tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga koordinasi dengan penjual dan pihak logistik.

Dimensi Privasi (*Privacy*)

Berbeda dengan dimensi lainnya, privasi menunjukkan hasil yang relatif baik. Tidak ditemukan keluhan signifikan terkait kebocoran data pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem keamanan Tokopedia telah mampu membangun kepercayaan pengguna, meskipun aspek perlindungan data tetap perlu dijaga secara berkelanjutan.

Dimensi Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas layanan pelanggan dinilai belum optimal. Pengguna mengeluhkan lambatnya tanggapan serta solusi yang bersifat tidak spesifik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kualitas respon masih perlu ditingkatkan agar pengguna merasa didukung secara maksimal dalam menyelesaikan permasalahan.

Dimensi Kompensasi (*Compensation*)

Pada dimensi kompensasi, ketidakpuasan pengguna muncul akibat

proses refund yang lama dan prosedur klaim yang rumit. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan kompensasi yang kurang efektif dapat memperburuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Tokopedia.

Dimensi Kontak (*Contact*)

Dimensi kontak berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam menghubungi layanan bantuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses *live chat* yang terbatas dan lamanya balasan *customer service* menjadi keluhan utama. Keterbatasan ini berpotensi menurunkan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV mengenai analisis kualitas layanan Tokopedia berbasis ulasan pengguna online dengan pendekatan E-SERVQUAL, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut: (1) Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Tokopedia menunjukkan variasi penilaian, baik positif, netral, maupun negatif.

Meskipun Tokopedia dinilai memberikan kemudahan akses dan fitur yang lengkap, masih terdapat keluhan yang berulang pada beberapa aspek layanan. (2) Dimensi inti E-SERVQUAL, yaitu efisiensi, ketersediaan sistem, dan pemenuhan, merupakan aspek yang paling sering disoroti pengguna. Keluhan pada dimensi tersebut umumnya berkaitan dengan performa dan stabilitas aplikasi, serta ketepatan pengiriman dan kesesuaian pesanan. (3) Dimensi responsivitas, kompensasi, dan kontak juga menjadi perhatian, khususnya saat terjadi kendala transaksi. Pengguna menilai respons layanan pelanggan dan mekanisme kompensasi belum sepenuhnya cepat dan konsisten, sehingga aspek pemulihan layanan masih perlu ditingkatkan. (4) Analisis kualitatif

terhadap ulasan pengguna online mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi pengguna. Narasi dalam ulasan menjadi dasar penting untuk mengidentifikasi faktor kepuasan dan ketidakpuasan dalam evaluasi kualitas layanan Tokopedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, W., Fitriani, D., Khairun, L., Purba, N., Lubis, R. N., Wulan, S., & Lubis, D. (2023). *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran Paradigma Penelitian Kuantitatif Dalam Jurnal Ilmiah Metodologi Penelitian Kuantitatif*. <https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah>/<https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/>
- Andrew, J., & Erdiansyah, R. (n.d.). *Analisis Pengaruh E-WOM, Online Review, dan Kualitas Informasi terhadap Minat Beli di Market Place Tokopedia*.
- Azizah, N. A., & Ernawati, T. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Pelanggan Terhadap Produk Roti Macan Artisan Di E-Commerce Tokopedia Menggunakan Metode Clustering. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 8(3), 580. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v8i3.1576>
- Hayani, N., & Alsukri, S. (2021). Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2). <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2275>
- Lutfiana, D., Yanuar, A., & Sulistyaningsih, F. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Shopee Dan Tokopedia Menggunakan Metode Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Nurrisa, F., & Hermina, D. (2025). *Pendekatan Kualitatif dalam*

Penelitian: Strategi, Tahapan, dan Analisis Data. 02, 793–800.
Rahmani, D. A., Muhayati, S., & Kholis, I. (n.d.). *Analisis Data Kualitatif*.
Susanto, D., Jailani, Ms., & Sulthan

Thaha Saifuddin Jambi, U. (n.d.).
Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah.
<http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/qosim>