

INTISARI

Joglo Ayu Tenan merupakan perusahaan pengrajin aksesoris wanita asal Yogyakarta yang juga berfokus sebagai wadah pengembangan komunitas lokal. Didirikan oleh Rahayu Dwiastuti, ketua Asosiasi Pengrajin Perhiasan Yogyakarta, Joglo Ayu Tenan memiliki visi untuk mengangkat budaya Yogyakarta sembari mengedepankan nilai keberlanjutan pada setiap produknya. Pada mulanya, penjualan *offline* melalui pameran merupakan pemberi kontribusi pendapatan terbesar. Namun dengan adanya Covid-19 mendorong pihak perusahaan untuk beralih pada penjualan daring (*e-tailing*). Salah satu faktor keberhasilan penjualan daring adalah adanya kualitas layanan elektronik yang baik bagi para konsumen. Dengan kualitas yang baik nantinya akan menimbulkan loyalitas dan juga kepuasan pada konsumen. Dengan begitu, penting bagi perusahaan untuk memiliki situs yang memiliki kesesuaian antara persepsi konsumen dan juga perusahaan untuk menghadirkan kualitas layanan elektronik yang terbaik.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui celah persepsi kualitas layanan elektronik yang dimiliki antara konsumen dan juga tim Joglo Ayu Tenan. Metode yang digunakan penelitian ini adalah E-S-QUAL untuk mengukur atribut kualitas layanan elektronik. Data persepsi konsumen diperoleh melalui kuisioner daring yang disebarkan kepada konsumen yang telah melakukan pembelian aksesoris secara daring. Begitu juga dengan data persepsi perusahaan didapatkan melalui kuisioner daring dan kemudian didukung dengan konfirmasi melalui wawancara dengan personil kunci.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat ketidaksesuaian persepsi antara konsumen dan tim Joglo Ayu Tenan pada empat dimensi E-S-Qual yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, dan *Privacy*. Namun sesi wawancara mengungkapkan bahwa personil kunci telah memiliki pemahaman yang cukup mengenai dimensi *System Availability* dan dimensi *Privacy*. Adapun celah kualitas layanan elektronik utama yang ditemukan adalah kesenjangan ekspektasi konsumen dan manajemen, kesenjangan persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas layanan, kesenjangan spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan. Peningkatan kemampuan teknis dan perbaikan persepsi manajemen dapat memperbaiki celah kualitas layanan elektronik utama yang ditemukan.

Kata kunci : *e-tailing*, kualitas layanan elektronik, E-S-QUAL, celah kualitas layanan elektronik.

ABSTRACT

Joglo Ayu Tenan is a women's accessories craftsman company from Yogyakarta which also focuses on being a place for local community development. Founded by Rahayu Dwiastuti, chairman of the Yogyakarta Jewellery Craftsmen Association, Joglo Ayu Tenan has a vision to promote Yogyakarta culture while prioritizing sustainability in each of its products. Initially, offline sales through exhibitions were the biggest revenue contributor. However, the Covid-19 pandemic has pushed companies to switch to online sales (e-tailing). One of the success factors of online sales is the existence of good quality electronic services for consumers. With good quality, it will lead to loyalty and satisfaction of consumers. That way, it is important for companies to have sites that have a match between consumer perceptions and also companies to provide the best quality of electronic services.

This research was conducted to determine the gap in the perception of the quality of electronic services between consumers and the Joglo Ayu Tenan team. The method used in this research is E-S-QUAL to measure the attributes of the quality of electronic services. Consumer perception data was obtained through online questionnaires which were distributed to consumers who had purchased accessories online. Likewise, company perception data was obtained through online questionnaires and then supported by confirmation through interviews with key personnel.

Based on the results of the study, it is known that there is a mismatch of perceptions between consumers and the Joglo Ayu Tenan team on the four dimensions of E-S-Qual, which are Efficiency, Fulfillment, System Availability, and Privacy. However, the interview session revealed that key personnel had sufficient understanding of the System Availability and Privacy dimensions. The main electronic service quality gaps found are the consumer and management expectations gap, the management perception gap and service quality specification, service quality specification gap and service delivery. Improved technical capabilities and improved management perceptions could correct the major e-service quality gaps found.

Keywords: e-tailing, electronic service quality, E-S-QUAL, electronic service quality gap.