

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

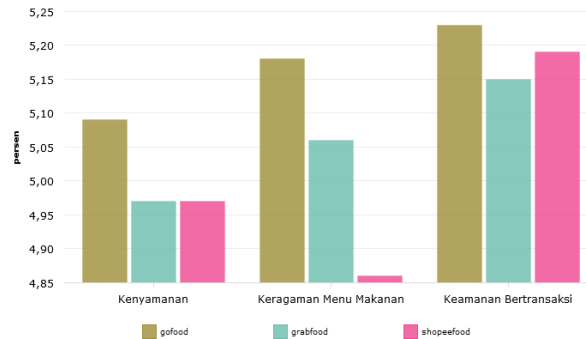
Bergeraknya jaman menuju kemajuan teknologi yang semakin pesat, membuat berbagai jenis sistem di dunia juga ikut andil dalam pengaplikasiannya di dalam kehidupan sehari-hari manusia. Hal ini menyebabkan manusia yang selalu tak lepas dengan pengaruh teknologi yang seakan-akan berkembang tidak ada habisnya. Teknologi merupakan kesatuan sistem yang diciptakan dengan sedemikian rupa fungsinya untuk membantu kegiatan manusia agar bergerak lebih praktis, efektif dan efisien. Itu juga yang menjadikan timbulnya kebudayaan-kebudayaan baru yang bersifat modernisasi yang didukung dengan perubahan sosial dan budaya.

Terlepas karena dipengaruhi teknologi yang semakin berkembang dengan pesat, dinamika kehidupan yang semakin kompleks menyebabkan jenis-jenis kebudayaan baru juga berkembang. Seperti yang sedang kita rasakan sekarang, Pandemi yang mempengaruhi perubahan pada perilaku masyarakat saat melakukan bisnis dalam proses pembayaran tidak lagi sama. Teknologi yang diciptakan membuat proses transaksi dipermudah dengan sistem daring dengan menggunakan dompet digital yang diciptakan secara teknologi yang matang. Sehingga masyarakat dapat meminimalisir tingkat perpindahan virus yang terpapar dari pihak satu ke pihak lainnya.

Selain pengaruh pandemi yang merujuk pada kebudayaan baru dimana mengubah perilaku masyarakat lebih menyukai bertransaksi daring, Bintarto (2018) menyatakan bahwa *cashless society* sebutan yang merujuk pada masyarakat yang dalam bertransaksi, tidak lagi menggunakan uang fisik, melainkan melalui perpindahan informasi finansial secara digital.

Sehingga persaingan antar platform *delivery online* yang menggunakan transaksi daring juga semakin ketat dan terus berusaha mencuri hati penggunanya. sehingga dapat dilihat pada survey yang dilakukan pada ketiga platform yang menyediakan layanan jasa *delivery online* dengan memfokuskan pada penilaian kualitas seperti Kenyamanan, Keragaman pilihan makanan dan juga Keamanan dalam Bertransaksi.

Tingkat Keunggulan Layanan GoFood, GrabFood, dan ShopeeFood menurut Responden
(Januari 2022)



Gambar 1. 1 Tingkat Keunggulan Layanan

(Sumber: databoks (2022))

Didukung dengan Gambar 1.1 yang menggambarkan survey yang menanyakan pendapat responden tentang kualitas pelayanan *delivery online* dari tiga aspek yaitu kenyamanan, keragaman dan keamanan dalam bertransaksi. Survey ini dilakukan pada 10-14 Januari 2022 kepada 1.200 responden yang berdomisili di Jabodetabek, Medan, Bandung, Semarang, Surabaya dan Solo. Kriteria yang digunakan ialah minimal 17 tahun yang pernah menggunakan layanan *delivery online* setidaknya sekali dalam 3 bulan terakhir. Hasil dari survey yang dilakukan menampilkan hasil data dimana dari segi kenyamanan, *Gofood* mendapatkan skor tertinggi yaitu 5,09%, sedangkan *Grabfood* dan *Shopeefood* masing-masing memiliki skor 4,97%. Segi keragaman menu *Gofood* unggul dengan nilai 5,18% sedangkan *Grabfood* 5,06% dan *Shopeefood* 4,86%. Dan dari segi keamanan bertransaksi *Gofood* unggul dengan skor 5,23% sedangkan *Shopeefood* 5,19% dan *Grabfood* 5,15%..

Selain dari berkembangnya teknologi yang membahas tentang tren pertumbuhan pengunjung aktif *e-commerce*, dampak dari berkembangnya teknologi yang semakin canggih dan kreatif juga banyak dimanfaatkan oleh pelaku bisnis yang menggunakan perangkat elektronik dengan sistem jual beli daring agar terus memberikan pelayanan yang apik. Dengan kehidupan yang ingin serba praktis dan modern serta kemajuan teknologi yang berkembang pesat, masyarakat lebih menggemari hal-hal yang praktis dalam melakukan belanja dan transaksi. Banyak perusahaan *E-commerce* yang bersaing

dengan menciptakan ide-ide inovatif dan kreatif untuk mengambil minat dan hati pelanggan sebagai pemakai jasa yang mereka ciptakan.

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menyebabkan banyaknya ketertarikan yang tercipta untuk menggunakan aplikasi *E-commerce* tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh jasa dan fitur yang ditawarkan oleh pelaku bisnis, kepercayaan yang dibangun oleh pelaku bisnis untuk melakukan transaksi digital dengan pelanggan, dan juga layanan jasa transportasi yang menyebabkan pelanggan tidak harus bergerak dan berpindah tempat untuk mencapai tujuan.

Persaingan yang semakin ketat membuat *driver-driver* situs *E-commerce* yang menjadikan kegiatan jasa transportasi *online* ini sebagai mitra bisnis yang menguntungkan dan menjadi tolak ukur apakah pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang disediakan oleh pelaku bisnis dan menyebabkan timbulnya preferensi yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Dengan ini di penelitian yang sedang diteliti akan memfokuskan pada pengukuran preferensi pelanggan terhadap penggunaan fitur terbaru situs *E-commerce* (Shopee) yaitu kualitas pelayanan jasa *Shopeefood* saat proses pemesanan dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam topik yang sudah diangkat di latar belakang, peneliti mengangkat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengukur preferensi pelanggan pada saat menggunakan jasa layanan transportasi *online Shopeefood*?
2. Apakah yang menjadi atribut terpenting pelanggan saat menggunakan jasa layanan transportasi *online Shopeefood*?
3. Apakah semua atribut terpilih dalam kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan yang berdasarkan dari rumusan masalah yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur preferensi pelanggan pada saat menggunakan jasa layanan transportasi *online Shopeefood* dalam pembelian makanan dan minuman *online*.

2. Mengetahui atribut yang terpenting pelanggan saat menggunakan jasa layanan transportasi *online Shopeefood*.
3. Menganalisis atribut mana saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pengguna *Shopeefood*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan berisi informasi yang bermanfaat bagi :

1. Peneliti

Manfaat bagi peneliti dalam penulisan penelitian ini ialah untuk menambah pengetahuan dan penelitian dalam menganalisis preferensi pada pelayanan jasa *Shopeefood*, serta sebagai pengalaman dan mengembangkan keilmuan yang sudah dipelajari selama berkuliah di Sekolah Tinggi Manajemen Logistik dalam penyusunan Penelitian.

2. Perusahaan

Penulis berharap adapun manfaat bagi perusahaan ialah untuk memberi masukan terhadap perusahaan dalam memajukan dan mengembangkan fitur dan jasa yang dirancang sebagai pembaharuan layanan pada jasa *Shopeefood*.

3. Pembaca

Penulis juga berharap manfaat untuk pembaca ialah memberi informasi dan wawasan tentang hal yang berhubungan dengan preferensi pelanggan terhadap layanan jasa transportasi *Shopeefood* dan bermanfaat bagi semua pembaca yang memerlukan pengembangan ilmu pengetahuan lebih lanjut.

1.5 Batas Penelitian

Agar pembahasan yang dilakukan lebih tersistematis, tidak mencakup luas, dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada serta untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, maka batasan penelitian pada Penelitian ini ialah :

1. Penelitian dilakukan pada pengguna yang memiliki aplikasi *Shopee* dan pernah menggunakan fitur *Shopeefood*.
2. Pengguna aktif *Shopee* yang berdomisili Bandung.
3. Dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aktif *Shopeefood*.

4. Penyebaran kuesioner akan disebarluaskan secara *online* melalui link *Google Form*.
5. Pengolahan data menggunakan *Software SPSS 22.0*.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar terkait pembahasan dalam Laporan Penelitian, sehingga dalam penulisan Laporan Penelitian akan terfokus pada tujuan yang akan dicapai. Adapun sistematika dalam penulisan laporan setiap bab dalam Laporan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang masalah yang terkait dengan gaya hidup masyarakat yang berdampingan dengan perkembangan teknologi yang semakin praktis dan cepat serta uraian masalah yang menjadi pertimbangan dalam menentukan rumusan masalah pada penggunaan layanan jasa *Shopeefood* terhadap preferensi pelanggan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, menyebutkan tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan metode yang digunakan di dalam penelitian data atau biasa disebut dengan landasan teori yang bertujuan sebagai landasan acuan dalam pelaksanaan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis menjelaskan tentang susunan proses selama dilakukannya penelitian dimana berisi *flowchart* pemecahan masalah penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGELOLAHAN DATA

Dalam bab ini, penulis mengemukakan gambaran umum tentang objek penelitian yang menggunakan situs *E-commerce* yaitu *Shopeefood* dan pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner pada pengguna aktif yang pernah melakukan transaksi daring di *Shopeefood*. Pengolahan data yang

dilakukan untuk mengukur preferensi pelanggan pada jasa layanan transportasi *Shopeefood*.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjabaran analisis dan pembahasan yang telah dilakukan di bab IV dengan tujuan menemukan hasil yang akan dijabarkan sebagai hasil akhir dari pengukuran preferensi terhadap jasa layanan transportasi *online Shopeefood*, serta menjabarkan hal-hal menjadi faktor penyebab ketidakpuasan yang tercipta pada pelayanan transportasi *online Shopeefood* dan menemukan saran dan solusi atas ketidakpuasan pelanggan terhadap *Shopeefood*.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penulis yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan dan saran yang diberikan penulis sebagai referensi penelitian selanjutnya.