

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1.Latar Belakang Dan Tujuan

Bisnis logistik dan pengiriman barang di masa pandemi mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Hal ini bukan tanpa sebab, kenaikan signifikan dari bisnis logistik dan pengiriman barang tidak lain tidak bukan disebabkan oleh adanya perubahan perilaku masyarakat untuk berbelanja melalui e-commerce. Di dalamnya, masyarakat dan e-commerce memanfaatkan jasa pengiriman paket sebagai solusi di tengah keterbatasan saat ini. Menurut data dari RedSeer, penggunaan layanan e-commerce selama pandemi Covid-19 meningkat tajam sebesar 69 persen. Menurut data dari Kementerian Keuangan juga menunjukkan transaksi pembelian lewat e-commerce meningkat 18,1 persen menjadi 98,3 juta dengan total nilai transaksi naik 9,9 persen menjadi Rp20,7 triliun. Imbasnya, berbagai penyedia jasa logistik di Indonesia turut mencatat kenaikan volume pengiriman barang. Namun, tidak semua mengalami kenaikan di masa pandemi seperti ini. PT Garuda Indonesia sebagai contoh, PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. saat ini hanya mengoperasikan 53 unit pesawat. Jumlah ini turun dari sebelumnya yang mencapai 70 unit dari total 142 unit yang dioperasikan. Emiten berkode GIAA tersebut memerinci, dari total 142 unit pesawat sebanyak 53 unit telah dioperasikan dan sebanyak 39 unit dalam proses perawatan (maintenance). Sebagian besar pesawat yang dioperasikan atau 136 unit merupakan hasil sewa dari lessor. Efek dari pandemi juga Garuda Indonesia secara berkala terus melakukan evaluasi terhadap performa rute penerbangan sebagai bagian dari langkah restrukturisasi rute, termasuk melalui penyesuaian frekuensi penerbangan hingga optimalisasi penggunaan armada untuk rute padat penumpang dalam upaya mendorong optimalisasi tingkat isian. Langkah restrukturisasi rute tersebut didasari oleh kondisi pasar dan permintaan masyarakat terhadap layanan penerbangan.

Imbas dari menurunnya minat dari jasa layanan penumpang, Garuda Indonesia memaksimalkan dan menggenjot sektor penerbangan cargo. Alasan mengapa jenis usaha kargo bisa bertahan dan terus tumbuh di masa pandemi seperti ini karena setiap manusia pasti memerlukan barang untuk memenuhi kebutuhannya dan untuk sektor penerbangan kargo udara, penerbangan menjadi salah satu pilihan kuat karena kondisi

geografis Indonesia yang kepulauan. Ini karena penerbangan mempunyai beberapa kelebihan dibanding transportasi lain, seperti misalnya kecepatan, keselamatan dan keamanan, serta sanggup menghadapi berbagai cuaca.

Per Agustus 2021 ini Garuda juga telah memutuskan untuk mengoperasikan sebanyak 11 destinasi internasional dengan fokus utama penerbangan kargo. Sebelas penerbangan internasional yang dioperasikan adalah Singapura (SIN), Kuala Lumpur (KUL), Bangkok (BKK), Sydney (SYD), Shanghai (PVG), Guangzhou (CAN), Hong Kong (HKG), Jepang (HND), Korea Selatan (ICN), Belanda (AMS), serta Jeddah (JED). Rute-rute tersebut akan dilayani dengan pesawat berbadan lebar atau wide body, freighter, serta operate flight. Untuk rute domestiknya, Garuda Indonesia cargo melayani lebih dari 69 pengiriman domestik yang bisa diantarkan door to door sedangkan untuk cargo internasional barang dikirim port to port..

Dikarenakan Perkembangan pesat industri e-commerce di Indonesia serta munculnya tren baru pada era new normal, menjadikan sektor layanan logistik memiliki peran penting dalam menjembatani kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang secara cepat, tepat, dan efisien. Agar mampu bersaing di era serba canggih seperti ini, Garuda Indonesia Group melalui lini usaha transportasi dan logistik - PT Aerojasa Cargo secara resmi meluncurkan "KirimAja" yang merupakan layanan pengiriman barang berbasis aplikasi digital dengan jangkauan pengiriman barang ke sejumlah destinasi penerbangan yang dilayani oleh seluruh armada Garuda Indonesia, Citilink Indonesia maupun pengiriman untuk wilayah Jabodetabek maupun wilayah antarkota lainnya yang didukung oleh layanan dari Aerojasa Cargo. Kirim Aja" diharapkan dapat menjadi pilihan tersendiri bagi masyarakat maupun sektor UMKM yang membutuhkan layanan pengiriman barang secara online yang didukung oleh layanan kargo udara yang terpercaya, baik dari sisi akurasi waktu pengiriman, keamanan paket, hingga tarif yang kompetitif. KirimAja juga turut didukung oleh business model berbasis komunitas ("community based") yang tidak hanya semakin mendekatkan layanan kepada masyarakat, namun juga diharapkan dapat memberikan dampak ekonomi kepada masyarakat yang bergabung sebagai agen pengiriman melalui program Sohib KirimAja". Adapun saat ini telah terdapat agen "Sohib KirimAja" yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia yang dapat melayani pengiriman barang sampai

dengan alamat tujuan pengiriman. Berdasarkan latar belakang yang penulis sampaikan, penelitian kali ini akan mengambil judul “Pengaruh kualitas aplikasi KirimAja Terhadap Kepuasan Konsumen Garuda Cargo” .

## 1.2. Kerangka Pemikiran

Dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian ini diperlukan langkah-langka yang sistematis dan terstruktur untuk mendapatkan metodologi penelitian yang merupakan suatu tahapan yang ditetapkan agar penelitian dapat dilakukan dengan terarah dan terstruktur sehingga memudahkan dalam melakukan analisis terhadap permasalahan yang teliti. Laporan akan berfokus kepada penentuan variable-variabel yang paling memiliki nilai signifikansi paling besar terhadap kepuasan konsumen Garuda Cargo. Sehingga diharapkan pihak dari KirimAja mengetahui variable mana yang paling mempengaruhi dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Garuda Cargo.

Berikut ini flowchart kerangka pemikiran:

### Gambar 1. 1 Flowchart Kerangka Pemikiran

#### Permasalahan

Masih barunya aplikasi keluaran dari Garuda Indonesia Group yaitu aplikasi KirimAja sehingga masih membutuhkan feedback dan masukan untuk meningkatkan layanan dari aplikasi.

#### Penyebab

Masih belum adanya survey kepuasan terhadap aplikasi KirimAja.

#### Pemecahan Masalah

Menganalisis pengaruh variable-variabel terkait terhadap kepuasan pengguna aplikasi KirimAja dan mengetahui nilai-nilai dari variabel terkait dalam penelitian ini

#### Metode

Metode yang digunakan dalam peneltian ini adalah metode explanatory research dengan pendekatan kuantitaif

#### Output

1.Diharapkan dapat menjadi data kepuasan pengguna yang berguna untuk Garuda Indonesia

2. Dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan performa aplikasi

KirimAja

Diagram Alur Penelitian

Dalam sub bab ini akan dijelaskan mengenai langkah-langkah yang ditempuh untuk mendapatkan metodologi penelitian yang merupakan suatu tahapan yang harus diterapkan agar penelitian dapat dilakukan dengan terarah dan memudahkan dalam melakukan analisis terhadap masalah yang ada. Langkah-langkah umum yang dilakukan dalam penelitian ini ditunjukkan dalam suatu flowchart ada gambar 1.2 berikut :

Gambar 1.2. Diagram Alur Penelitian

MULAI

PENGAMATAN

LANGSUNG

IDENTIFIKASI

MASALAH

TINJAUAN PUSTAKA

PENGUMPULAN DATA

Data pengguna aplikasi KirimAja

Bandung

Data primer berupa jawaban responden yang dikumpulkan di dalam kuesioner

Pengolahan data :

☒ Menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi KirimAja menggunakan skala linier

☒ Melakukan analisis statistik menggunakan regresi linear berganda dari nilai kepuasan tersebut

☒ Menjelaskan hubungan antar variabel beserta nilai signifikansi terhadap kepuasan konsumen

Analisis

Kesimpulan dan saran

Selesai

Pembahasan Diagram Alur Penelitian

Berikut ini merupakan pembahasan bagan alur pada Gambar 1.2 Flowchart Alur Penelitian :

#### 1. Mulai

Menentukan permasalahan yang akan dijadikan bahan penelitian yang sesuai.

#### 2. Studi Lapangan

Pada bagian ini, penulis melakukan kegiatan pengamatan langsung pada tempat kerja praktik, serta melakukan secara langsung kerja praktik di Branch Office Garuda Indonesia Bandung, Jawa Barat. Informasi awal yang didapatkan saat kerja praktik yaitu mengenai informasi dasar mengenai perusahaan tempat kerja praktik. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai langkah selanjutnya untuk menentukan permasalahan yang terjadi pada perusahaan.

#### 3. Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian

Setelah penulis mendapatkan gambaran tentang permasalahan yang terjadi di tempat kerja praktik, penulis melakukan identifikasi masalah untuk merumuskan atau menentukan masalah apa yang akan dibahas dalam penelitian. Identifikasi masalah ini bertujuan untuk menentukan hal apa saja yang akan dilakukan pada penelitian agar tercapai tujuan dari penelitian yang dilakukan. Tujuan penelitian harus mencerminkan hal-hal yang akan diuraikan dibagian

#### 4. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan landasan teori yang digunakan untuk mendukung keberhasilan penelitian, informasi-informasi yang terkait dengan topic penelitian yang dilakukan bersumber dari beragam studi literature seperti buku, jurnal, media cetak, dan media elektronik. Materi studi literature yang digunakan terdiri dari materi transportasi, cargo, metode explanatory survey, dan analisis regresi linear berganda.

#### 5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian kali ini menggunakan teknik non-probability sampling yang mengandalkan penilaian berdasarkan FDG (focus discussion group)

penulis dengan mentor untuk memilih elemen sampel dan dengan teknik purposive sampling yang penentuan sampelnya berdasarkan pertimbangan tertentu. Jumlah sampel yang terkumpul berjumlah 30 responden dan sebagaimana dikemukakan oleh Baley dalam Mahmud (2011, hlm. 159) yang menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

## 6. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan menggunakan analisis statistik yaitu analisis regresi linear berganda. Analisis ini dipilih karena variable yang diteliti dalam laporan lebih dari satu. Data yang digunakan untuk mengolah adalah data hasil kuesioner yang sudah disebar.

## 7. Analisis

Analisis data diperoleh dari hasil pengolahan data yang dilakukan untuk mempertegas permasalahan yang ada berdasarkan tujuan penelitian yang mengacu pada teori atau metode yang digunakan dalam penelitian.

## 8. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yaitu menyimpulkan hasil dari analisis data. Saran diperoleh dari hasil pengamatan dan analisis yang ditujukan kepada perusahaan yang menjadi subyek penelitian dan berisi tentang perlunya perbaikan organisasi tempat kerja praktik terhadap peserta kerja praktik dan terhadap staf/karyawan secara keseluruhan serta perbaikan oleh program studi yang dirasakan sebagai kelemahan yang berkontribusi pada keterbatasan mahasiswa saat kerja praktik.

## 9. Selesai

### 1.3. Sistematika Laporan Kerja Praktik

Dalam melakukan penelitian, peneliti merangkai berdasarkan urutan agar terlihat lebih jelas. Hal ini juga menunjukkan urgensi pada topik yang dibahas, dengan tujuan mengetahui alur pada topik pembahasan yang peneliti tulis.

Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisikan topik yang berisikan latar belakang dari permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti serta urgensi masalah dari topik yang akan dibahas

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, berisikan landasan teori yang bersumber dari berbagai ahli yang terdapat pada berbagai buku dan jurnal.

### BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini, berisikan pembahasan dari topik yang dibahas. Pembahasan ini mengenai analisis statistik yang dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh antar variable serta menganalisis nilai skala kepuasan yang disebar menggunakan kuesioner.

### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian tersebut.

### BAB V REFLEKSI DIRI

Pada bab ini, berisikan tentang kegiatan positif yang diterima selama kerja praktik.

### DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini, berisikan sumber-sumber referensi dari pembahasan pada penelitian kerja praktik.

### LAMPIRAN

Dalam bagian ini, berisikan gambar-gambar sebagai pendukung pada penelitian dalam kerja praktik