

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan teknologi saat ini memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai hal. Dengan kemudahan yang di berikan, membuat masyarakat lebih mudah dalam mencari kebutuhan secara praktis dan cepat. Adanya perkembangan teknologi ini di manfaatkan oleh berbagai *marketplace*. *Marketplace* itu sendiri merupakan sebuah platform atau tempat di mana penjual dapat menjual barang secara online (Jurnal Entrepreneur, 2021). Salah satu *marketplace* yang memanfaatkan hal tersebut adalah shopee. Shopee adalah salah satu platform belanja online yang terdepan di kawasan Asia Tenggara dan Taiwan. Shopee sendiri merupakan aplikasi yang bergerak di bidang jual beli online yang dapat diakses secara mudah menggunakan smartphone oleh siapapun. Untuk memudahkan pengguna dalam mencari kebutuhan, shopee menyediakan berbagai fitur yang dapat digunakan. Salah satu fitur yang dapat digunakan oleh pengguna yaitu ShopeeFood.

Cara kerja dari ShopeeFood ini hampir sama dengan aplikasi pesan-antar makanan lainnya. Dimana mempertemukan antara *customer*, *driver*, dan *seller*. Berdasarkan akun instagram resmi milik ShopeeFood yaitu @shopeefood_id terdapat berbagai komentar negative mulai dari *customer*, *driver*, ataupun *seller* mengenai berbagai kendala yang mereka alami seperti fitur yang terbatas, aplikasi sering *error* atau *loading* yang lambat, kurangnya promo dalam aplikasi tersebut,

dan titik lokasi yang tidak akurat. Pada gambar 1.1 mempresentasikan keluhan dari layanan pengguna ShopeeFood:



The screenshot shows a social media page for 'shopeefood_id'. At the top, there is a profile header with the name 'shopeefood_id', a verified badge, and a 'Follow' button. Below this, there are several user comments:

- bruceleereborn12**: "Tolonglah diganti kebijakan soal refund pesenan makanan yang kurang, masa dibalikannya cuma setengah dr harga awal. Trus dananya masuk ke kantong sapa tuh. Saran buat pihak resto sm driver yg pickup selalu cross check pesenan sbml dianter. Plg males denger driver blng "saya dikasimya cuma ini, padahal mrk kan bs cek item de struk pesanannya jg. Tlg di edukasi buat para driver, kl ada pesanan yg kurang kan mrk² jg yg repot." 1w 3 likes Reply See translation
- thofahafifi**: "Pesanan gabungan tidak ada pemberitahuan di aplikasi pembeli, kadang driver yang di salahin lama padahal ambil pesanan gabungan BEDA RESTO DAN BEDA ARAH PENGANTARAN akibatnya pembeli nunggu lama dan driver dikasih raiting jelek"
- shopeefood_id** (verified): "Mr. Blindbandit • Suspense, horror, piano and music box"
- beirsnb**: "Sebagai Merchant saya sangat kecewa, tolong perbaiki sistem dan prosedur. Kenapa orderan yang sudah di bikin tiba tiba bisa sepihak dibatalkan Dan proses kompensasi menuduh mitra driver yang membatalkan. Padahal driver sedang menunggu di outlet sementara makanan tinggal diantar." 7w Reply See translation
- dra.quotes.id**: "BALIKIN DANA SAYA!!!" 7w Reply
- sby0816.y**: "Pesan makanan dikasi buncit di order ganda..lama nunggu km resto pertama blm siap/antri panjang di foodcourt lantai 7 mal/plasa,-- bayar parkir Rp 5.000 (resto kedua-ku jarak jauh dari resto pertama, lokasi tidak sesuai maps shopee, lelet pelayanannya.. bayar parkir Rp 2.000 hujan-macet-keburu lapar) kasian drivernya selalu disalahkan kantor shopee-food & di-suspend 3/7 hari. KALO NGASIH ORDER JGN LANGSUNG"



Gambar 1.1 Keluhan Pengguna terhadap ShopeeFood

Dengan adanya hal tersebut dapat berdampak langsung pada perusahaan. Maka dari itu penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna shopeefood menggunakan metode *E-Service Quality* di Yogyakarta. Metode *E-Service Quality* ini terdapat 7 aspek yaitu *efficiency, availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensasion, and contact*. Menurut Kotler kepuasan pengguna yaitu sebuah

perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang yang berasal dari hasil kesannya antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*). Dapat dipahami bahwa kepuasan adalah perasaan senang ataupun mendapatkan apa yang diinginkan seseorang terhadap sesuatu hal. Dalam hal ini peneliti akan menganalisis pengalaman pengguna dalam menggunakan shopeefood. Metode ini dipilih karena dapat menganalisis suatu sistem secara detail dan menyeluruh, sehingga kekuatan dan kelemahan sistem dapat diketahui dan nantinya dapat dilakukan perubahan untuk kemajuan sistem. Hal ini dilakukan agar ShopeeFood mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diteliti yaitu menganalisis kepuasan pengguna ShopeeFood dengan menggunakan metode *E-Service Quality*.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup berisi mengenai uraian yang menjelaskan kompleksitas atau lingkup dari obyek yang diteliti. Berikut batasan-batasan yang ada dalam penelitian ini:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna shopeefood minimal 1x di Yogyakarta
2. Pengujian hanya dilakukan pada shopeefood

3. Penelitian ini dilakukan berdasarkan aspek yang berada dalam metode *E-Service Quality*.
4. Pengujian data menggunakan metode analisis regresi linear berganda.
5. Pengumpulan data dilaksanakan dengan melakukan survei dalam bentuk kuesioner.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan ShopeeFood dengan menggunakan metode *E-Service Quality*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi untuk melakukan pengembangan aplikasi dikemudian hari agar menjadi lebih baik dan mengutamakan pelayanan bagi pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB ini, berisi enam sub bab, yang pertama yaitu latar belakang masalah sebagai dasar dilakukannya penelitian ini. Kedua ada rumusan masalah yang berupa kerangka pikir mengenai masalah yang diteliti. Ketiga ada ruang lingkup yang berisi mengenai batasan dalam melakukan penelitian. Keempat ada tujuan penelitian yaitu sasaran hasil yang akan dicapai dalam penelitian ini. Kelima ada manfaat penelitian yang berisi mengenai hasil penelitian tersebut hendaknya

memberikan manfaat bagi pihak yang dituju. Keenam ada sistematikan penulisan yang berisi mengenai urutan dalam penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada BAB ini, berisi dua sub bab, yang pertama berupa tinjauan pustaka yang berisi daftar referensi penelitian terdahulu meliputi jurnal, skripsi, ataupun karya ilmiah. Kedua ada dasar teori yang berfungsi sebagai landasan teori yang kita gunakan dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada BAB ini, berisikan metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian ini menjelaskan mengenai langkah penelitian, data, peralatan, pengumpulan, dan analisis.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini, berisi mengenai implementasi dari penelitian yang dilakukan, selanjutnya akan dilakukan pembahasan terhadap implementasi yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Pada BAB ini, berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu terdapat saran untuk penelitian selanjutnya.