

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era globalisasi ini, bisnis jasa semakin lama semakin berkembang khususnya pada sektor jasa pengiriman barang. Pertumbuhan bisnis jasa kurir dan logistik mencapai 30%. Tingginya frekuensi pengiriman barang disebabkan oleh industri rumahan dan para penjual online yang mengirimkan barang dagangannya kepada para pelanggan. Bisnis online adalah suatu aktifitas bisnis baik jasa maupun produk yang ditawarkan melalui media internet mulai dari negosiasi hingga kegiatan transaksi tanpa harus bertatap muka dengan customer[1].

Seiring berkembangnya teknologi konsumen tidak lagi membutuhkan service yang biasa saja, perusahaan harus mempunyai pembeda dalam segi pelayanan agar harapan pelanggan sesuai dengan service yang diberikan dan pelanggan merasa puas. Jasa ekspedisi yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun di Indonesia menunjukkan bahwa banyaknya pelanggan yang merasa puas menggunakan jasa tersebut. Seiring dengan perkembangan jasa ekspedisi yang terus meningkat Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Express, Pos dan Logistik (Asperindo) menyatakan pada tahun 2016 potensi industri jasa ekspedisi masih akan terus meningkat. Hal ini disebabkan karena semakin berkembangnya pertumbuhan bisnis online di Indonesia (www.bisniskurir.com) [2].

Si Cepat Ekspres atau SICEPAT adalah sebuah perusahaan jasa pengiriman yang berpusat di Jakarta, Indonesia. SICEPAT didirikan pada 21 Februari 2014. Sampai saat ini SICEPAT telah berhasil melayani banyak konsumen dan bahkan meraih penghargaan “30 Most Promising Growth-Stage Startups” dari Forbes Indonesia pada Oktober 2018. SiCepat Ekspres sebagai jasa pengiriman menyediakan bermacam-macam jenis servis pengiriman, yaitu: regular, best, cargo, cash on delivery, SICEPAT Go dan SiCepat Syariah [3].

SiCepat Ekspres memberikan pelayanan ekspedisi kepada pelanggan dengan menawarkan beberapa kelebihan masing-masing yaitu mulai dari pengiriman resi ke konsumen, paket regular dengan estimasi 1-2 hari, pembayaran cash ketika barang diterima (COD). SiCepat berkewajiban untuk mengirim barang dari pengirim (konsumen) menyerahkan ke penerima barang dengan tepat waktu dan dalam kondisi baik. Sebelum melakukan pengiriman barang, SiCepat akan mengecek jenis barang, berat barang, ukuran barang serta alamat pengirim dan penerima. Selanjutnya segala informasi tersebut dicantumkan kedalam tanda terima pengiriman barang.

Dalam proses pengiriman barang terkadang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Salah satu keluhan yang dirasakan konsumen terhadap customer service yaitu kurang cepat dalam penanganan komplain, dimana beberapa konsumen memberikan keluhan terkait barang terlambat melebihi estimasi pengiriman dan barang mengalami kerusakan saat pengantaran. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu apakah penerapan dari layanan aplikasi *SiCepat Ekspres* telah memiliki kualitas yang baik bagi pengguna. Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak

penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna. Kualitas layanan adalah sejauh mana persepsi pengguna tentang layanan memenuhi dan atau melebihi harapan mereka.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI SICEPAT EKSPRES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi SiCepat Ekspres terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan perumusan masalah diatas untuk memfokuskan penulisan dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah aplikasi SiCepat Ekspres.
2. Sampel/responden dari penelitian ini terbatas pada pengguna aplikasi SiCepat Ekspres di Kota Jambi.

3. Pada penelitian ini menggunakan variabel independen dan variabel dependen.
4. Untuk menganalisa kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebagai pengguna aplikasi SiCepat Ekspres digunakan metode *E-Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*.
5. Penelitian ini menggunakan 3 dimensi utama dari metode E-Servqual (3 dimensi utama dan 4 dimensi pemulihan), yaitu dimensi *Efficiency*, *Fulfillment*, dan *Reability*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latarbelakang masalah penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisa kualitas layanan SiCepat Ekspres terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk merancang atau memberikan saran kepada pihak pengembang Aplikasi SiCepat Ekspres agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang memudahkan pelanggan dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan mamfaat sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan SiCepat Ekspres.
2. Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi guna pengembangan aplikasi agar lebih memudahkan pelanggan dalam proses pencarian informasi produk dan jasa yang dipergunakan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai *literature* yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan alat bantu yang di gunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrument penelitian mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi SiCepat Ekspres.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian berikutnya.