

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Di era teknologi informasi dan perkembangan internet saat ini, dunia telah berkembang dan berkembang pesat. Teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Seiring kemajuan teknologi informasi, kapasitas produktivitas dunia industri, seperti industri kreatif berbasis teknologi informasi, akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan kemudahan bagi pelaku komersial untuk memasarkan produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen melalui aplikasi online yang tidak mengarah pada kepemilikan. Saat ini sudah ada alat transportasi yang bisa diakses melalui aplikasi di smartphone yang bisa disebut alat transportasi online. Salah satu perusahaan yang dapat digambarkan sebagai alat transportasi online yang berkembang pesat adalah PT. Grab Indonesia. Dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, Grab memperkenalkan kemajuan terbaru untuk memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhan sehari-hari, dimulai dengan pengenalan GrabCar, GrabBike, GrabExpress, dan terakhir GrabFood.

GrabFood adalah layanan pesan antar makanan yang memberikan kemudahan dalam proses pengiriman makanan serta telah berkerjasama dengan berbagai restoran atau tempat makan di daerah konsumen yang terdaftar di layanan GrabFood. Layanan yang seperti ini semakin diminati masyarakat karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke tempat makan atau restoran yang diinginkan melainkan mereka hanya tinggal memesan makanan lewat aplikasi Grab dari smartphone mereka yang mana barang yang dipesan nantinya akan diantarkan oleh

kurir (orang bertugas mengantarkan barang) kepada pelanggan yang telah memesan. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan kurir terhadap pelanggan akan menentukan tingkat kepuasan pelanggannya, dimana setelah pelanggan menerima pesanan para pelanggan akan memberi bintang kepada para kurir di dalam aplikasi yang berarti pendapat antara puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kurir tersebut kepada pelanggan. Namun apakah Layanan GrabFood tersebut telah berkualitas dan memberi kepuasan dalam penggunaannya? Pada layanan GrabFood terdapat masalah pada server seperti tidak bisa mengklik makanan dan aplikasi menjadi *error* tidak berjalan, pesanan pengguna yang ternyata kosong atau *soldout* padahal sudah diterima oleh *driver voucher* yang tersedia tidak dapat digunakan. Dan terdapat pula masalah pada pelayanan dari driver seperti pesanan pengguna yang kerap kali di *cancel*. Hasil analisis nantinya dapat digunakan untuk mengetahui apakah layanan yang dibuat telah berkualitas dan memberi kepuasan dalam penggunaannya sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pihak pengelola layanan dapat melakukan pengembangan dan perbaikan agar sesuai dengan keinginan pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas layanan pada layanan GrabFood khusus pengguna kota Jambi dengan menggunakan model DeLone dan McLean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi dengan elemen *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan), *use* (penggunaan), *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *net benefit* (manfaat bersih) demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul penelitian : **“Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna GrabFood Di Kota Jambi Menggunakan Metode DeLone Dan McLean”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu : Bagaimana menganalisis kualitas layanan GrabFood berdasarkan kepuasan pengguna di Kota Jambi menggunakan metode DeLone Dan McLean?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode DeLone dan McLean dengan variabel bebas *information quality, system quality, service quality* dan variabel terikat *use, user satisfaction, and net benefit*.
2. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *sampling* Slovin.
3. Software pengolahan data yang digunakan yaitu smartpls.
4. Analisis data menggunakan metode SEM.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan GrabFood khususnya di Kota Jambi.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh pada kualitas layanan GrabFood terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi dengan menggunakan metode DeLone dan McLean.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan layanan GrabFood
2. Menambah pengetahuan dan wawasan melalui penelitian ini.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian, serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statisti deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.