

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan di era globalisasi saat ini yang semakin cepat memungkinkan adanya hubungan korporat global tanpa batas atau *borderless*. Dengan *e-commerce*, penggunaan internet tidak terbatas pada penggunaan informasi yang dapat diakses melalui media itu juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi jaringan di sektor komersial global, yang tidak dibatasi oleh waktu. Ekspansi bisnis jasa kurir dan logistik di Indonesia merupakan hasil dari kebutuhan dan keinginan konsumen, serta konsumen dan individu yang gaya hidupnya berkisar pada *e-commerce*. [1].

Karena bisnis rumahan dan pengecer *online* yang mengirimkan produknya ke klien, industri jasa berkembang, khususnya di sektor layanan pengiriman logistik. Bisnis online adalah jenis aktivitas komersial yang melibatkan penyediaan layanan dan barang kepada konsumen melalui platform berbasis internet tanpa harus melihatnya secara langsung. [2]. Konsumen tidak lagi menginginkan layanan standar seiring kemajuan teknologi; dengan demikian, bisnis harus membedakan layanan mereka untuk memenuhi harapan klien dan membuat mereka senang. Layanan yang dipercepat di Indonesia telah berkembang dari tahun ke tahun, menunjukkan bahwa banyak klien yang puas dengan layanan tersebut.

PT Tri Adi Bersama (Anteraja) adalah anak usaha Adi Sarana Armada yang bergerak di bidang logistik yang berpusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada bulan Maret 2019. Anteraja adalah sebuah perusahaan jasa pengiriman *online* mulai dari paket reguler, ukuran besar dan berat, sampai

pengiriman makanan beku, Anteraja adalah penyedia logistik terkemuka di Indonesia yang menggabungkan kemajuan teknologi ke dalam setiap layanannya. Anteraja menawarkan layanan logistik yang mencakup seluruh Indonesia dengan dukungan ekosistem penuh. Anteraja kini menawarkan berbagai layanan kepada pelanggannya, seperti Anteraja Next Day, Anteraja Same Day, dan Anteraja Regular[3].

Namun ternyata dalam proses pengiriman barang terkadang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Keluhan-keluhan yang dirasakan konsumen yaitu, informasi estimasi yang tidak akurat, dimana beberapa konsumen memberikan keluhan terkait pengiriman barang yang terlambat melebihi estimasi yang telah tercantum di pengiriman. Ekspedisi yang lambat dan *customer service*, yaitu kurang cepat dalam menangani komplain dari para *customer*.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas layanan aplikasi Anteraja terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi menggunakan Metode *E-Servqual*, dengan menggunakan 3 dimensi yaitu, *Reliability* (Keandalan), *Fulfillment* (Jaminan) ,*Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu apakah penerapan dari layanan aplikasi Anteraja telah mempunyai kualitas yang baik bagi pengguna.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI ANTERAJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan konteks permasalahan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi Anteraja terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Bagaimana hubungan antara variabel independen *Reliability* (Keandalan), *Fullfilment* (Jaminan) ,*Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap variabel dependen kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Responden dalam penelitian ini khusus pengguna aplikasi Anteraja di wilayah Kota Jambi saja, dan metode yang digunakan dalam menentukan sampel ini peneliti menggunakan tehnik *non probability* dengan jenis *purposive sampling*.
2. Pengumpulan data kuesioner melalui *google form* dan menggunakan skala likert.
3. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi Anteraja digunakan metode *E-Servqual*.
4. Penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas dari metode *E-Servqual* yaitu ,*Reliability* (Keandalan), *Fullfilment* (Jaminan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

5. Software pengolahan data yang digunakan yaitu SmartPLS 3.0 dengan analisis data menggunakan metode SEM.
6. Versi yang digunakan dalam penelitian ini adalah versi aplikasi (*mobile*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latarbelakang masalah penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisa kualitas layanan aplikasi Anteraja terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk merancang atau memberikan saran kepada pihak pengembang Aplikasi Anteraja 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 Anteraja.
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 menawarkan gambaran umum tentang seluruh tubuh penulisan ilmiah, sistematika penelitian, yang terdiri dari :

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 yaitu teori mengenai analisis kualitas layanan, kepuasan pengguna, aplikasi Anteraja ,metode *E-servqual* dan SmartPLS dengan teori SEM. 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 Anteraja.

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.

