

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, perubahan bisnis yang ada di era digital saat ini menjadikan setiap pelaku usaha juga harus mengubah cara mereka dalam menjalankan bisnisnya seperti dengan memanfaatkan platform *e-commerce*. Munculnya *platform e-commerce* salah satu contohnya adalah aplikasi Lazada yang telah memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian secara *online* dengan lebih mudah dan nyaman. Melalui *platform e-commerce* ini, pengguna dapat menjelajahi berbagai produk dan membeli barang tanpa harus pergi ke toko *offline*.

Aplikasi Lazada merupakan *platform* yang bergerak di bidang *e-commerce*. Lazada didirikan pada tahun 2012 oleh Rocket Internet, perusahaan asal Jerman dan dimiliki oleh Alibaba Group. Dengan adanya *internet*, pengguna dapat mengakses aplikasi Lazada dari mana saja dan kapan saja. Ini memberikan fleksibilitas yang besar bagi konsumen untuk berbelanja sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Selain itu, aplikasi Lazada juga memungkinkan pengguna untuk membandingkan harga, kualitas, dan ulasan produk sebelum memutuskan untuk membelinya. Hal ini membantu pengguna dalam membuat keputusan yang lebih informatif dan cerdas.

Namun aplikasi Lazada memiliki beberapa keluhan masalah seperti, informasi harga produk tidak sesuai dengan yang di tampilkan sehingga pelanggan harus mengecek satu persatu, sering terjadinya error pada sistem, pengiriman barang terlalu lama sehingga estimasi penerimaan barang tidak sesuai dengan yang diinformasikan. Untuk mempertahankan keberhasilannya, aplikasi Lazada harus terus memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan sebuah tingkat perasaan seseorang setelah mampu membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya[1].

Sebelumnya telah ada penelitian yang menggunakan metode PIECES *framework* dan analisis IPA, diantaranya Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI), kekuatan, dan kelemahan SAKTI, serta menganalisis komponen yang perlu ditingkatkan kualitasnya menggunakan metode PIECES *framework* dan analisis IPA[2]. Tujuan penelitian berikutnya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan serta untuk menentukan atribut-atribut yang masuk dalam prioritas utama, dipertahankan, prioritas rendah, dan berlebihan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan memberikan usulan perbaikan pada jasa layanan Shopee, dengan menggunakan metode PIECES *Framework* dan analisis IPA[3].

Untuk memahami dengan lebih baik tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna aplikasi Lazada, perlu dilakukan analisis yang komprehensif. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah pendekatan PIECES (*Performance,*

*Informasi and data, Economy, Control and security, Efficiency, serta Service) Framework* dan analisis IPA (*Importance Performance dan Analysis*). *PIECES framework* merupakan metode kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu masalah, peluang, dan arahan yang terdapat pada bagian scope definisi analisa dan perancangan sistem[4]. Sedangkan IPA (*Importance Performance Analysis*) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James. Model ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan proritas peningkatan kualitas/jasa yang dikenal juga sebagai *quadran analysis*[5].

Berdasarkan dari masalah tersebut untuk mengetahui apakah aplikasi Lazada sudah mencapai tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna atau belum, maka penulis dalam penelitian ini terdorong untuk melakukan analisis tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna sebagai tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN PENGGUNA APLIKASI LAZADA DENGAN PIECES FRAMEWORK PADA MASYARAKAT KOTA JAMBI”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna aplikasi Lazada menggunakan metode *PIECES Framework* dan IPA (*Importance Performance Analysis*) pada masyarakat Kota Jambi.

### 1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna aplikasi Lazada dan dikhususkan pada masyarakat Kota Jambi.
2. Untuk pernyataan kuesioner itu berasal dari variabel *PIECES framework* dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dimana hanya mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan/harapan.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *PIECES framework* dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode *PIECES* ini memiliki 6 variabel yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan aplikasi di antaranya, *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency*, serta *Service* dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) metode ini memiliki GAP untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kepuasan dan kepentingan.
4. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara *online*.
5. *Tools* yang digunakan dalam analisis data menggunakan MS. Excel 2013 dan IBM SPSS Versi 25.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna aplikasi Lazada dengan menggunakan metode *PIECES Framework*.
2. Untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara kepuasan dan kepentingan pengguna aplikasi Lazada dengan metode *IPA (Importance Performance Analysis)*.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi penulis  
Penelitian ini diharapkan agar penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna aplikasi Lazada.
2. Manfaat bagi perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk mempertahankan dan menarik konsumen untuk tetap menggunakan aplikasi Lazada.

#### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan ini guna memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas

beberapa bab yang saling berhubungan satu sama lainnya dan sesuai dengan ruang lingkup judul. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna dengan menggunakan metode *PIECES Framework* dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*).

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian berupa metode pengumpulan data, metode analisis data, tahap analisis data, tahap pengolahan data, serta alat dan bahan penelitian.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang model, pengembangan kuesioner, dan instrumen penelitian mengenai *Service Quality* (Kualitas Layanan) pada aplikasi Lazada.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang hasil penelitian aplikasi Lazada.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna aplikasi Lazada. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap tingkat kualitas layanan agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik lagi.