

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan pengaruh yang besar di berbagai bidang kehidupan. Salah satu manfaat yang dirasakan oleh masyarakat saat ini adanya digitalisasi. Beragam kegiatan sehari-hari yang sebelumnya hanya dapat dilakukan dengan cara konvensional sekarang dapat dilakukan secara digital. Jika dulu transaksi dilakukan secara tatap muka termasuk membeli makanan, maka kini semua dapat dilakukan melalui *smartphone* dan aplikasi. Salah satu aplikasi penyedia layanan jasa pesan antar makanan adalah Shopee dengan fitur layanan ShopeeFood.

ShopeeFood merupakan layanan pesan antar makanan dan barang. Dengan adanya fitur ini, tentu saja masyarakat memiliki pilihan baru selain beberapa aplikasi besar yang bergerak di bidang serupa. Shopee juga memberikan penawaran terbaik untuk para penggunanya. Keunggulan ShopeeFood tidak hanya berlaku untuk pelanggan saja, tapi fakta lain adalah bahwa adanya ShopeeFood membuka banyak peluang pekerjaan baru bagi mitra *driver* yang bertugas dalam pengantaran makanan dan barang yang dipesan oleh konsumen, termasuk pada wilayah Kota Pontianak.

ShopeeFood dapat dikatakan sebagai layanan pesan-antar makanan yang baru muncul di Kota Pontianak, yakni sejak bulan Maret 2022. Meski terbilang baru, saat ini ShopeeFood telah memiliki banyak *driver* yang bergabung, dan ShopeeFood masih terus membuka kesempatan bagi pihak yang tertarik untuk turut menjadi mitra. Mudahnya pendaftaran dan tidak dipungutnya biaya, menjadi salah satu faktor dari banyaknya pihak yang bergabung menjadi mitra ShopeeFood sebagai *driver*. Berbagai keuntungan pun ditawarkan oleh ShopeeFood pada *driver*, termasuk adanya skema poin bonus insentif harian bagi *driver* yang memenuhi target.

Namun dilihat dari ulasan yang dilampirkan para pengemudi pada aplikasi shopeefood driver di playstore aplikasi ini belum sepenuhnya memberikan kepuasan layanan seperti aplikasi sering *error* dan informasi yang kurang akurat. *Error* yang sering terjadi di aplikasi ShopeeFood Driver seperti pengguna tidak dapat login, tidak bisa upload data, notifikasi pesanan tidak masuk, notifikasi pesanan tidak terdengar, dan masih banyak lagi. Penting bagi pengelola ShopeeFood untuk mengupayakan keunggulan kompetitif dibandingkan pesaingnya. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penilaian kualitas layanan pada aplikasi ShopeeFood Driver dan mengukur tingkat kepuasana *driver* yang merupakan mitra kerja dan pendukung keberlanjutan pelayanan ShopeeFood. Penelitian yang dilakukan oleh (Li & Suomi, 2009) merupakan landasan bagi penelitian ini, yaitu menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)* yang melibatkan delapan dimensi kualitas layanan. Metode ini digunakan untuk mengetahui *gap* (kesenjangan) yang terjadi antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan yang disampaikan melalui teknologi elektronik.

Kepuasan pengguna atau yang juga disebut *user satisfaction* merupakan salah satu mekanisme yang digunakan untuk mengukur keberhasilan dalam sistem informasi (Kalankesh, dkk. 2019). Kepuasan pengguna menjadi dasar utama yang menunjukkan sejauh mana suatu sistem dapat meningkatkan produktivitas. Tingkat kepuasan pengguna dapat diukur dengan menggunakan konsep yang dinamakan sebagai *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang dapat memberikan data mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan atau harapan dan kinerja dari atribut-atirbut jasa pelayanan (Defani & Rizko, 2016). Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dilakukan penelitian menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi ShopeeFood Driver Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *CSI*”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jabarkan, maka rumusan masalah yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara menilai layanan aplikasi ShopeeFood *Driver* baik dari sisi manfaat maupun kendala yang dirasakan oleh pengguna khususnya para *driver* agar memenuhi tingkat kepuasan penggunanya?
- b. Bagaimana metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* di gunakan untuk menilai layanan aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna?
- c. Apa yang didapatkan oleh pihak pengelola ShopeeFood Kota Pontianak dari hasil pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah:

- a. Dengan melakukan analisis kualitas layanan aplikasi ShopeeFood *Driver* menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)* dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.
- b. Melakukan analisis dan perhitungan dari dimensi-dimensi layanan serta mengukur besaran nilai tingkat kepuasan pengguna dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan yang di ukur.
- c. Menyajikan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi sekaligus memberikan rekomendasi dalam perbaikan kualitas layanan ShopeeFood di Kota Pontianak untuk meningkatkan kepuasan *driver* selaku pengguna layanan dan mitra ShopeeFood.

1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan bagian dari penelitian yang menunjukkan aspek-aspek apa saja yang relevan dan memberikan batasan jelas bagi peneliti agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini meliputi hal-hal berikut:

- a. Area penelitian yang dipilih adalah Kota Pontianak.

- b. Subjek penelitian yang dipilih adalah *driver* ShopeeFood selaku pengguna layanan dan sekaligus mitra.
- c. Objek penelitian yang dipilih adalah aplikasi ShopeeFood *Driver* sebagai bentuk layanan elektronik.
- d. Penelitian ini hanya dilakukan pada jenis layanan pesan-antar makanan.
- e. Kualitas layanan aplikasi ShopeeFood diukur menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)*.
- f. Tingkat kepuasan pengemudi ShopeeFood diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- g. Hasil rekomendasi perbaikan hanya berfokus pada nilai *gap* (kesenjangan) tertinggi untuk setiap atribut layanan dimensi *Electronic Service Quality (E-Servqual)*.

1.5. Manfaat Penelitian

Dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi-kontribusi positif pada berbagai pihak. Adapun secara rinci, kontribusi yang dimaksud dijabarkan sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti

Pelaksanaan penelitian memberikan manfaat dalam peningkatan pengetahuan peneliti dan menjadi sarana pembuktian teori yang telah dipelajari oleh peneliti di dalam kelas dengan kondisi aktual di lapangan. Sehingga, peneliti memperoleh pemahaman yang lebih baik dengan dilakukannya penelitian ini.

- b. Bagi Bidang Ilmu Sistem Informasi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai arsip jurusan sistem informasi yang nantinya dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang bagi mahasiswa jurusan sistem informasi.

- c. Bagi Praktisi

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak pengelola ShopeeFood Kota Pontianak untuk melakukan perbaikan kualitas layanan dan terciptanya kepuasan *driver* selaku mitra dan pengguna layanan.

Dengan demikian, keberlanjutan ShopeeFood di Kota Pontianak akan dapat dipertahankan, atau bahkan ditingkatkan.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas sebuah penelitian, maka perlu disusun sistematika penulisan agar memberikan kemudahan bagi pembaca. Sistematika penulisan yang diterapkan pada penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian Bab I ini menggambarkan isi penelitian secara keseluruhan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah yang dihadapi dalam penelitian ini, tujuan dari penelitian, batasan masalah dalam penelitian, manfaat dilakukannya penelitian, serta sistematika penulisan pada penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian Bab II ini membahas mengenai teori-teori dan penjelasan dari berbagai macam sumber terkait dengan penelitian yang akan dilakukan seperti pelayanan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, harapan pelanggan, aplikasi ShopeeFood Driver, metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, uji validitas, uji reliabilitas, skala penelitian, dan tinjauan pustaka .

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian Bab III ini menjelaskan tentang langkah-langkah sistematis yang terlibat dalam melakukan penelitian sehingga dapat menjawab tujuan penelitian. Dalam pembahasan antara lain metodologi penelitian, metode penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan untuk analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bagian Bab IV ini membahas tentang tahapan analisis dan perancangan dari dimensi dan indikator *Electronic Service Quality (E-Servqual)* hingga melakukan perancangan kuesioner penelitian yang terdiri dari deskripsi penelitian, definisi dimensi *E-Service Quality*, indikator *E-Service Quality*, model penelitian, penetapan atribut penelitian dan penyusunan kuesione penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian Bab V ini menjelaskan mengenai hasil pengolahan dan analisa data serta pembahasan mengenai hasil kuisioner yang sudah di sebarakan seperti gambaran umum responden, melakukan perhitungan uji validitas, uji reliabilitas, rata-rata kinerja (*performance*), rata-rata kepentingan (*importance*), *gap* (kesenjangan), skor *Customer Satisfaction Index* (CSI), serta melakukan analisa hasil perhitungan *gap* (kesenjangan) dan CSI sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan aplikasi ShopeeFood Driver.

BAB VI PENUTUP

Bagian Bab VI ini berisi uraian singkat mengenai hasil penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran untuk layanan aplikasi ShopeeFood Driver Pontianak dan bagi penelitian selanjutnya.