

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

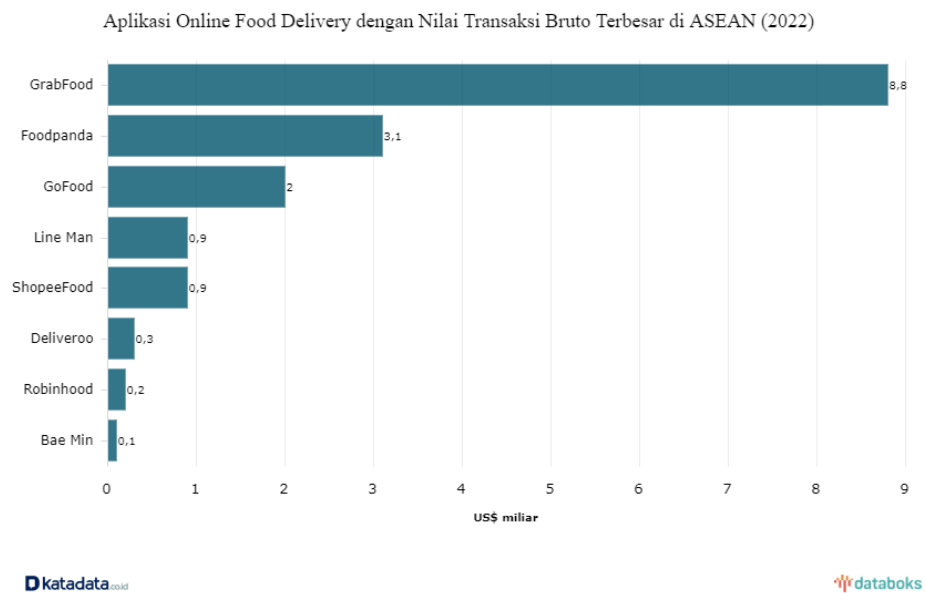
Perkembangan dunia teknologi informasi dan transportasi saat ini, memiliki pengaruh yang signifikan, pada semua aspek kehidupan manusia [1]. Berkembangnya teknologi informasi ditandai dengan kemunculan jaringan internet dan alat komunikasi seperti *smartphone* [2]. Teknologi *Smartphone* dengan teknologi canggih memiliki aplikasi yang memiliki kegunaan *online* maupun *offline*. Namun, untuk menggunakan aplikasi *online*, diperlukan koneksi internet. Internet merupakan jaringan komputer yang saling terhubung dan berfungsi sebagai sarana komunikasi dan sumber informasi informasi [1].

Begitu pula dengan kemajuan transportasi. Transportasi *online* saat ini, menjadi sarana bagi pelaku bisnis untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan tidak memiliki jarak kendala pada saat berkomunikasi antara pelanggan dan pelaku bisnis [3]. Selain, mengandalkan layanan pengiriman melalui transportasi *online* untuk menarik konsumen, perusahaan juga merespon perkembangan teknologi dengan membangun aplikasi *online*. Saat ini, banyak perusahaan kuliner yang menggunakan teknologi secara lebih luas, termasuk dalam pengembangan konsep *e-marketing* [3]. Perusahaan transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi ini adalah GoJek [4].

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa, yang lebih populer dengan nama GoJek atau sering disebut sebagai GoJek adalah perusahaan teknologi yang berasal dari Indonesia yang menyediakan layanan transportasi melalui layanan Gojek. Pada tahun 2010, perusahaan ini didirikan di Jakarta oleh Nadiem Makarim [5]. GoFood adalah komponen dari aplikasi GoJek yang menyediakan layanan pengiriman makanan [6]. Dalam mekanisme layanan ini, terdapat tiga pihak yang terlibat, yaitu pengguna, restoran, dan pihak GoJek. Pelanggan dapat membuka fitur GoFood di

aplikasi GoJek untuk melihat daftar restoran dan tempat makan beserta harga makanan. Kemudian, pelanggan dapat memilih menu makanan yang ingin dipesan dari aplikasi tersebut [7]

Berdasarkan laporan *momentum works*, GrabFood menjadi layanan pesan antarmakanan daring *online food delivery* terbesar di Asia Tenggara pada 2022, mengalahkan para pesaingnya seperti GoFood dan ShopeeFood. [8]. Nilai transaksi bruto layanan GrabFood diperkirakan mencapai US\$8,8 miliar mengalahkan para pesaingnya seperti GoFood dan ShopeeFood. GoFood menduduki peringkat ketiga pengguna yang menggunakan layanan GoFood, dengan perkiraan nilai transaksi bruto mencapai US\$2 miliar.



Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Bruto Terbesar di Asean

Selain itu, menurut survei yang dirilis lembaga riset Katadata Insight Center (KIC) (2021), sebanyak 50% responden survei memilih GrabFood sebagai penyedia layanan pesan-antar makanan online yang paling sering digunakan, diikuti oleh GoFood dengan 46% dan ShopeeFood dengan 3%. Survei dilakukan pada bulan April terhadap 1.146 responden yang mayoritas merupakan anggota Generasi Z berusia 18 hingga 26 tahun. Kemudahan aplikasi menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan responden survei untuk memilih GrabFood sebagai pesan antar makanan favorit mereka [9]. Pada penelitian sebelumnya ditemukan permasalahan pada GoFood yang mengacu seperti *driver* GoJek tiba-tiba membatalkan pesanan makanan karena harga makanan terlalu tinggi, adanya perbedaan antara makanan yang dipesan dan diantar, semakin berkurangnya jumlah promosi, dan juga konsumen kadang tidak puas karena ada selisih harga antara harga menu yang dipesan dari restoran dengan harga GoFood. Selain itu, ketidakpuasan terhadap harga menu dapat menyebabkan ulasan pelanggan yang buruk, yang memengaruhi perkembangan bisnis GoFood [5].

Adanya beberapa permasalahan tersebut, perlu dilakukan pengukuran terkait tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoFood sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, antara lain *E-ServQual*, *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), *Technology Acceptance Model* (TAM), *WebQual 4.0*, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) [10]. Penelitian ini membandingkan dua metode untuk mengukur kepuasan pelanggan layanan GoFood yaitu Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi dengan membandingkan perbedaan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi [11]. Variabel EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu [11].

Melalui EUCS, sistem informasi tersebut dapat diukur dengan efektif dan sesuai dengan harapan pengguna [12].

Selain metode EUCS, metode lain yang dapat mengukur kepuasan pelanggan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) [13]. *Customer Satisfaction Index* adalah metode yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan secara keseluruhan berdasarkan perbandingan antara harapan dan kinerja atribut – atribut tertentu. Model ini menghubungkan kepuasan pelanggan dengan faktor-faktor penentu dan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan [13].

Berikut adalah beberapa penelitian yang telah dilakukan untuk mengukur seberapa kepuasan pelanggan dengan suatu sistem. Pada penelitian yang dilakukan oleh Atik Kurnianto tahun 2021 terhadap tingkat kepuasan terhadap suatu layanan Cuci Mobil Tirta Kencana, menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Metode *E-ServQual Quality*. Kesimpulan dari penelitian ini, yakni pengguna merasa puas dengan layanan Cuci Mobil Tirta Kencana. Hal ini dibuktikan dengan nilai sebesar 85,198%. [14]. Penelitian Risep Khairul Umam yaitu melakukan penelitian terhadap kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa OIS *Photography* menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang mendapat kesimpulan yakni pelanggan merasa puas terhadap jasa OIS *Photography* yang dibuktikan dengan nilai sebesar 74.19 % [15].

Berdasarkan penelitian terdahulu, hingga saat ini belum ada penelitian yang melakukan perbandingan terhadap metode EUCS dan CSI dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu system. Layanan GoFood memiliki berbagai permasalahan, sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan layanan Gofood menggunakan metode EUCS dan CSI. Penelitian ini diharapkan dapat membandingkan tingkat kepuasan pelanggan layanan Gofood dari dua metode sehingga mampu memberikan rekomendasi berdasarkan persepsi pelanggan dalam menggunakan layanan Gofood dengan lebih baik [10].

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan pada latar belakang di atas, adanya berbagai permasalahan yang terdapat pada aplikasi GoFood seperti *driver* Gojek tiba-tiba membatalkan pesanan makanan karena harga makanan terlalu tinggi, adanya perbedaan antara makanan yang dipesan dan diantar, semakin berkurangnya jumlah promosi, dan juga konsumen tidak puas karena ada selisih harga antara harga menu yang dipesan dari restoran dengan harga Gofood. Pada penelitian sebelumnya sudah pernah dilakukan, tetapi belum pernah ada penelitian yang membandingkan dua metode dalam mengukur kepuasan pelanggan. Oleh karena itu diperlukan penelitian yang membandingkan dua metode dalam mengukur kepuasan pelanggan aplikasi Gofood sehingga mampu memberikan rekomendasi berdasarkan persepsi pelanggan dalam menggunakan Gofood dengan lebih baik dibandingkan hanya dengan satu buah pendekatan metode saja.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan aplikasi GoFood berdasarkan penggunaan Aplikasi?
2. Bagaimana rekomendasi dari hasil perbandingan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan Metode *Customer Satis-faction Index* (CSI) ?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi berdasarkan persepsi pelanggan dalam menggunakan Gofood dengan membandingkan hasil pengukuran dua metode yaitu Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan Metode *Customer Satis-faction Index* (CSI). Dengan membandingkan kedua metode tersebut dapat memperoleh pemahaman tentang metode yang lebih efektif untuk mengukur kepuasan pelanggan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak terlalu meluas, maka peneliti membatasi penelitian ini yaitu hanya pada:

1. Data pengguna aplikasi Gofood yang digunakan adalah data yang diambil dari tahun 2022.
2. Pada penelitian ini berfokus pada kepuasan pelanggan yang menggunakan layanan GoFood.
3. Penelitian ini berfokus pada perbandingan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan Metode *Customer Satis-faction Index* (CSI) dalam mengukur kepuasan pelanggan Gofood.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademis  
Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama dikemudian hari.
2. Bagi Perusahaan  
Dapat menjadi salah satu rekomendasi kepada pihak GoFood untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi Gofood