

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT. Insan Agritama Teknologi (Inagri) adalah *supplier* sayuran *online* untuk restoran dan industri pengolahan makanan dengan menyediakan dari vendor, distributor, dan petani. Selain sebagai *supplier* sayuran *online*, Inagri mempunyai produk turunan yaitu Inaventory. Inaventory merupakan bagian dari Inagri yang bergerak dalam bidang IT *Consultant* khususnya sistem manajemen pergudangan. Inaventory berencana memperluas bisnisnya dengan membangun layanan penyewaan gudang sebagai *platform* yang mempertemukan pebisnis atau yang membutuhkan gudang dengan penyedia gudang berbasis *website*.

Seiring persaingan bisnis dan perkembangan teknologi, kebutuhan gudang terus akan bertambah. Saat ini UMKM ataupun pengelola yang bergerak di bidang *E-commerce* memberi warna baru bagi industri logistik pasalnya kebutuhan gudang hanya melayani perusahaan manufaktur yang memproduksi dalam jumlah banyak. Berdasarkan perusahaan riset dan konsultan properti Savills Plc memprediksi bahwa kebutuhan gudang logistik akan bertambah sekitar 240.000 m² pada tahun 2021. Disisi lain, kontribusi *E-commerce* terhadap pergudangan baru memberikan kontribusi sebesar 3% terhadap luas logistik namun dengan pertumbuhan penjualan melalui *E-commerce* terus meningkat setiap tahunnya oleh karena itu kebutuhan gudang juga akan ikut meningkat seiring berjalannya waktu (Maulana, 2017)

Berdasarkan survei kebutuhan penyewaan gudang terhadap 120 pelaku usaha yang dilakukan oleh Inaventory, kebutuhan sewa gudang di Kota Bandung mencapai angka sebesar 82% dengan luas gudang sebagai berikut yang dirangkum dalam Tabel I.1

Tabel I. 1 Kebutuhan Luas Gudang

Kebutuhan Luas Gudang	
Ukuran Gudang	Jumlah yang membutuhkan
1-250 m ²	84,3%
251-500 m ²	7,5%

Tabel 1.1 Kebutuhan Luas Gudang (Lanjutan)

Kebutuhan Luas Gudang	
Ukuran Gudang	Jumlah yang membutuhkan
501-750 m ²	4,1%
751-1000 m ²	0,8%
>1000 m ²	0,8%
>10.000 m ²	2,5%

(Sumber: Data Internal Inaventory, 2019)

Berdasarkan Tabel I.1 tentang kebutuhan luas gudang, ukuran luas gudang yang paling banyak diminati yaitu berukuran 1-250 m². Angka tersebut dapat menjadi peluang bagi Inaventory untuk menawarkan sewa gudang berbasis *website*. Untuk memaksimalkan peluang tersebut, Inaventory membutuhkan media *online* sebagai *platform* yang menawarkan penyewaan gudang, salah satunya melalui *website*.

Bagi sebuah *platform online* seperti Inaventory, *website* memiliki peranan yang sangat penting karena *website* menjadi media penghubung antara *user* dengan Inaventory untuk menawarkan layanan penyewaan gudang. Oleh karena itu *website* harus dirancang agar dapat memberikan pelayanan penyewaan gudang berbasis *website* secara optimal. Selain Inaventory, layanan sewa gudang berbasis *website* yang sudah banyak dikenal di Indonesia antara lainnya yaitu Crewdible, Pakde, Waresix, dan Fulfilled by Lazada namun layanan sewa gudang berbasis *website* yang sudah ada teridentifikasi belum memenuhi kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu, Inaventory akan mengembangkan layanan penyewaan gudang berbasis *website* dengan memanfaatkan kelemahan dari *provider* yang sudah ada sebelumnya. Maka, untuk mengetahui kelemahan dari *provider* yang sudah ada sebelumnya perlu dilakukan penggalan informasi awal melalui survei pendahuluan.

Survei pendahuluan dilakukan dengan cara *depth interview* kepada pebisnis yang sudah pernah menyewa gudang menggunakan *website* seperti, Crewdible, Pakde, Fulfilled by Lazada, dan Waresix. Survei pendahuluan ini menggali lebih dalam kelemahan *website* pada *provider* yang sudah ada serta harapan pengguna saat

menggunakan layanan penyewaan gudang dan dilakukan kepada tujuh orang responden. Pernyataan hasil *depth interview* terkait keluhan calon pelanggan yang dapat dilihat dalam Tabel I.2.

Tabel I. 2 Keluhan Pelanggan Saat Menggunakan Layanan Sewa Gudang Berbasis *Website*

Keluhan Pelanggan Saat Menggunakan Layanan Sewa Gudang Berbasis <i>Website</i>		
Kekurangan <i>Website</i> Kompetitor	Banyaknya Keluhan	<i>Website</i> Terkait
<i>Customer Service</i> kurang tepat dan kurang membantu dalam menjawab pertanyaan	Empat dari Tujuh orang yang menyatakan hal tersebut	Credible, Pakde
Pencarian gudang masih terasa sulit	Tiga dari Tujuh orang yang menyatakan hal tersebut	Credible
Masih sulit untuk mengakses <i>website</i>	Tiga dari Tujuh orang yang menyatakan hal tersebut	Fulfilled by Lazada, Waresix
Tulisan pada <i>website</i> dirasa masih kurang mudah dibaca	Dua dari Tujuh orang yang menyatakan hal tersebut	Waresix, Fulfilled by Lazada
Informasi yang disajikan pada <i>website</i> mengenai tipe gudang yang disewakan belum tersedia	Tiga dari Tujuh orang yang menyatakan hal tersebut	Credible
Belum tersedianya kebijakan yang jelas pada setiap gudang di <i>website</i>	Tiga dari Tujuh orang yang menyatakan hal tersebut	Credible

(Sumber: Survei Pendahuluan, 2019)

Berdasarkan informasi Tabel I.2, bahwa perlu adanya pengembangan untuk kebutuhan layanan sewa gudang berbasis *website* Inaventory berdasarkan keluhan

yang disampaikan oleh pengguna *provider* yang sudah ada sebelumnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisa yang mendalam dengan memerhatikan seluruh kebutuhan pelanggan yang belum terpenuhi sebagai langkah awal untuk merancang kebutuhan layanan sewa gudang berbasis *website*.

I.2 Perumusan Masalah

Dalam membangun sebuah layanan sewa gudang berbasis *website*, diperlukan pengenalan terhadap kebutuhan pengguna layanan. Sehubungan dengan mengenali kebutuhan calon pengguna, dilakukan dengan cara mengidentifikasi kebutuhan calon pengguna yaitu melalui integrasi *Electronic Service Quality* dan *Refined Kano*. Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan salah satu cara untuk memuaskan pelanggan (Yamit, 2005). Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan sewa gudang berbasis *website* Inaventory adalah menggunakan *Refined Kano* (Yang, 2005). *Refined Kano* digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih akurat mengenai atribut kualitas dari sudut pandang calon pelanggan, serta dapat membuat keputusan kualitas yang lebih tepat. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan calon pelanggan terhadap layanan penyewaan gudang berbasis *website* Inaventory, berdasarkan berdasarkan dimensi *E-Servqual*?
2. Bagaimanakah hasil pengukuran dan klasifikasi atribut kebutuhan calon pelanggan terhadap layanan penyewaan gudang berbasis *website* Inaventory berdasarkan tingkat kepentingan calon pelanggan dengan menggunakan metode *E-Servqual*?
3. Bagaimanakah hasil klasifikasi atribut kebutuhan calon pelanggan terhadap layanan penyewaan gudang berbasis *website* Inaventory berdasarkan metode *Refined Kano*?
4. Apakah atribut kebutuhan yang harus dikembangkan dan diprioritaskan pada layanan penyewaan gudang berbasis *website* Inaventory?

5. Apa saja atribut kebutuhan yang menjadi *True Customer Needs* pada layanan penyewaan gudang berbasis *website* Inaventory?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan calon pelanggan terkait layanan penyewaan gudang berbasis *website* Inaventory berdasarkan dimensi *E-Servqual*.
2. Mengukur dan mengklasifikasikan atribut kebutuhan layanan penyewaan gudang berbasis *website* Inaventory berdasarkan tingkat kepentingan calon pelanggan dengan metode *E-Servqual*
3. Mengklasifikasikan atribut kebutuhan calon pelanggan terhadap layanan penyewaan gudang berbasis *website* Inaventory berdasarkan metode *Refined Kano*.
4. Mengidentifikasi atribut kebutuhan yang perlu dikembangkan dan diprioritaskan pada layanan penyewaan gudang berbasis *website* Inaventory agar dapat menarik minat calon pelanggan dan membentuk kepuasan pelanggan, serta menjadi keunggulan kompetitif.
5. Menentukan atribut yang menjadi *True Customer Needs* Layanan *website* Inaventory.

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang dicantumkan agar hasil yang sesuai dengan tujuan yaitu perancangan kebutuhan kualitas layanan penyewaan gudang berbasis *website* Inaventory. Berikut merupakan beberapa batasan penelitian sebagai berikut, yaitu:

1. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pemilik usaha yang sudah pernah menyewa gudang melalui *website*.
2. Pemilik usaha yang dilibatkan dalam penelitian ini memiliki usaha yang berada di wilayah Kota Bandung.

3. Penelitian hanya sampai tahap pengidentifikasi *True Customer Needs* dan rekomendasi
4. Penelitian ini tidak sampai ke tahap Implementasi.
5. Proses pengumpulan data dilakukan dari Desember 2018 hingga Juli 2019

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut, yaitu:

1. Memberikan referensi kepada Inaventory terkait atribut yang perlu dikembangkan sehingga dapat menjadi keunggulan kompetitif diantara pesaing.
2. Memberikan referensi kepada Inaventory terkait atribut kebutuhan layanan penyewaan gudang berbasis *website* yang perlu diprioritaskan sehingga dapat menarik minat pasar dan membuka peluang bagi Inaventory.
3. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai rujukan terkait peningkatan kualitas layanan penyewaan gudang berbasis *website*.

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I	Pendahuluan
	Bab I berisi bahasan mengenai uraian dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
BAB II	Landasan Teori
	BAB II dijelaskan literatur yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian, serta perbandingan metode yang dapat digunakan sebagai referensi penyelesaian masalah penelitian. Metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah pada penelitian ini adalah integrasi <i>Electronic Service Quality</i> dan <i>Refined Kano</i> .

BAB III	Metode Penelitian
	Bab III menjabarkan terkait langkah-langkah penelitian sesuai dengan tahapan yang sistematis kemudian dirangkum pada bagan sistematika pemecahan masalah, hingga diperoleh rumusan penyelesaian masalah yang digambarkan melalui bagan metode Konseptual dan kerangka pemecah masalah.
BAB IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data
	Bab IV akan dijelaskan mengenai tahapan dalam pengumpulan data melalui penyebaran dan rekapitulasi kuesioner dan selanjutnya adalah pengolahan data dari hasil kuesioner dan integrasi metode <i>Electronic Service Quality</i> dan <i>Refined Kano</i> .
BAB V	Analisis dan Rekomendasi
	Bab V akan dijelaskan analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Hasil dari pengolahan data selanjutnya dianalisis dan dijadikan rekomendasi tindakan yang ditujukan kepada Inaventory.
BAB VI	Kesimpulan dan Saran
	Bab VI memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian pada pengolahan data dan analisis yang menjawab tujuan dari awal penelitian. Pada bab ini juga akan memaparkan saran untuk Inaventory serta penelitian selanjutnya.