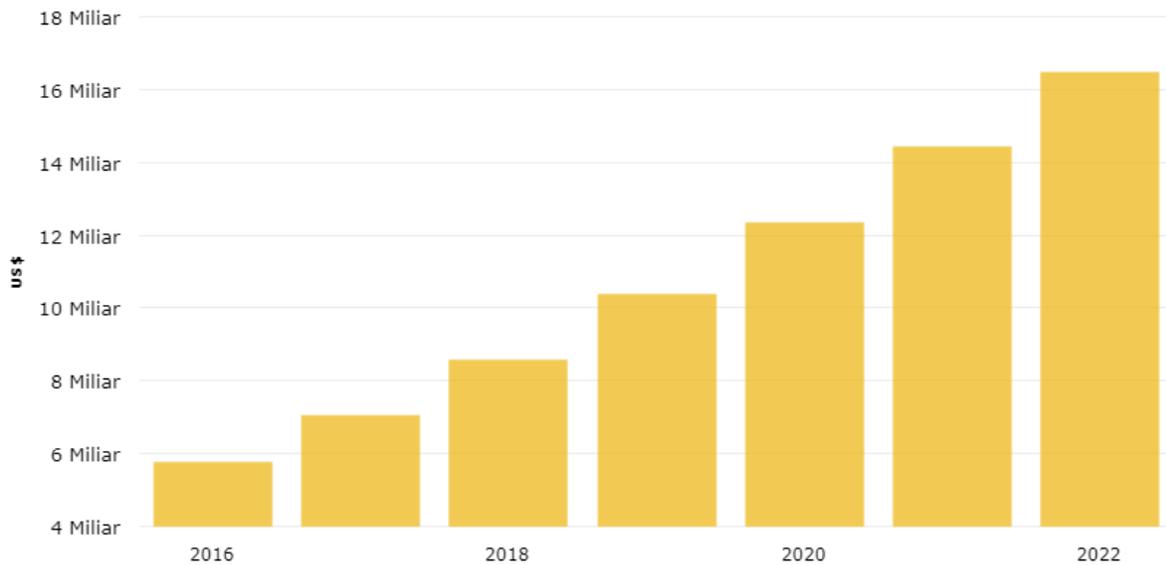


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

PT. Insan Agritama Teknologi memiliki *platform* bernama inagri yang merupakan *Platform* Pertanian untuk memasok produk-produk pertanian dan menyediakan layanan pembelian untuk Hotel, Restoran dan Katering dengan basis *online*. Hotel, Restoran dan Katering tersebut dapat membeli bahan-bahan mentah untuk keperluan dapur mereka. Inagri memberikan solusi kepada pebisnis dibidang Hotel, Restoran, dan Katering dengan menggantikan tugas manajer dalam pembelian bahan-bahan mentah untuk keperluan dapur.



Gambar I. 1 Penjualan *e-Commerce* Indonesia (Sumber: Statista, 2018)

Pada gambar I.1 dapat dilihat bahwa jumlah penjualan melalui *e-Commerce* mengalami peningkatan yang sangat signifikan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas berbelanja *online* di Indonesia sangat tinggi, didasarkan pada *trend* masyarakat Indonesia yang terus menginginkan segala kebutuhannya terlaksana dengan cepat dan praktis, didukung dengan teknologi internet dan sistem keamanan pembayaran *online* yang semakin lama semakin baik dan terjamin keamanannya, membuat masyarakat Indonesia makin menggemari berbelanja secara *online*. Tidak terkecuali para pebisnis di bidang perhotelan, restoran, dan katering, mereka tentu mengharapkan segala aktivitas yang terkait pemenuhan bahan-bahan makanan untuk dapur mereka

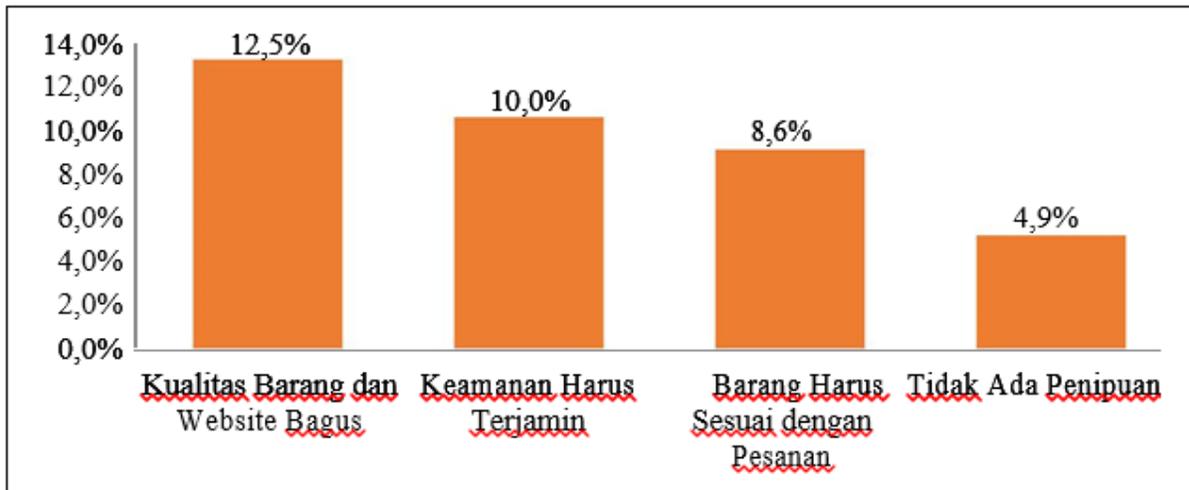
dapat dikerjakan secara cepat dan praktis. Inagri selaku *supplier* sayuran *online* sudah bergerak kearah yang tepat dengan cara membuat sistem pembelian sayuran secara *online* berbasis *website*. Pemilik hotel, restoran, dan katering sangat dimudahkan dalam proses pembelian sayur untuk keperluan dapur mereka.



Gambar I. 2 Jumlah order melalui website inagri januari 2018 sampai Juni 2019

(Sumber: Data internal inagri, 2019)

Pada gambar I.2 dapat dilihat bahwa pada bulan januari sampai dengan bulan maret 2018 total *order* inagri mengalami peningkatan, lalu mengalami penurunan dan ketidakstabilan penjualan dari bulan april 2018 sampai bulan juni 2019. Timbulnya ketidakstabilan penjualan dapat menunjukkan bahwa pelanggan tidak loyal (Pemilik Inagri, 2018). Hal yang mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung adalah kualitas layanan (Valarie, 1996).



Gambar I. 3 hal yang diharapkan konsumen saat belanja

(Sumber: Mars Indonesia Research, 2016)

Pada gambar I.3 dapat dilihat bahwa persentase tertinggi untuk hal yang diharapkan konsumen saat belanja online adalah kualitas barang dan *website* yang bagus dengan persentase 12,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* mengambil peranan penting terhadap konversi penjualan. Oleh karena itu perlu dilakukan survei pendahuluan untuk mengetahui kesan pelanggan terhadap *website* inagri saat ini. Survei pendahuluan ini dilakukan kepada 10 pelanggan inagri yang telah melakukan transaksi pembelian melalui *website* inagri, hasil survei pendahuluan dapat dilihat pada tabel I.1 di bawah ini.

Tabel I. 1 Hasil Survei Pendahuluan

No	Penilaian	Persentase
1	Tampilan <i>website</i> kurang menarik	50%
2	Respon admin <i>website</i> kurang memuaskan	50%
3	Informasi pada <i>website</i> kurang informatif	50%
4	Konten pada <i>website</i> kurang lengkap	10%
5	Keamanan <i>website</i> dirasa kurang aman	100%
6	Navigasi pada <i>website</i> dinilai susah	50%

(Sumber: Survei Pendahuluan, 2018)

Berdasarkan hasil survei yang telah didapatkan, bisa dilihat terdapat beberapa keluhan pelanggan terhadap *website* Inagri, keluhan ini dapat dijadikan parameter dari kualitas layanan *website* inagri.

Berdasarkan dari data-data yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa kualitas *website* memiliki persentase tertinggi terhadap hal yang diharapkan konsumen saat berbelanja *online*. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas *website* inagri untuk mengetahui kekurangan dalam hal layanan *website* sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan inagri.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang penelitian ini, maka perumusan masalah yang diangkat pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan layanan *website* inagri berdasarkan dimensi *E-Servqual* ?
2. Bagaimana nilai kepuasan konsumen inagri terhadap layanan *website* inagri menggunakan *E-Servqual*?
3. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan layanan *website* inagri berdasarkan kategori Kano?
4. Apa saja atribut kebutuhan konsumen inagri yang diprioritaskan sebagai *true customer needs*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan konsumen terhadap layanan *website* inagri berdasarkan dimensi *E-Servqual*.
2. Mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan *website* inagri menggunakan *E-Servqual*.
3. Mengklasifikasikan atribut kebutuhan konsumen terhadap layanan *website* inagri berdasarkan kategori Kano.
4. Merumuskan apa saja *true customer needs* dari layanan *website* inagri.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data dilakukan mulai dari oktober 2018 sampai dengan juni 2019.
2. Responden yang dilibatkan dalam penelitian adalah para pengusaha di bidang Hotel, Restoran, dan Katering yang telah menjadi pelanggan di inagri.

3. Penelitian yang dilakukan hanya sampai pada tahap perumusan *true customer needs* tidak sampai pada tahap implementasi atau evaluasi keberhasilan.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **I.5.1 Manfaat bagi pemilik PT. Insan Agritama Teknologi :**

1. Memberikan solusi bagi inagri berupa atribut kebutuhan konsumen terhadap layanan *website* inagri.
2. Memberikan rekomendasi untuk acuan mengidentifikasi kebutuhan layanan dan meningkatkan kualitasnya agar kepuasan pelanggan meningkat.
3. Memberikan saran evaluasi kinerja dari layanan *website* inagri terhadap konsumen.

### **I.5.2 Manfaat bagi penelitian selanjutnya :**

1. Sebagai pengetahuan tentang tingkat performansi dan pengaruh penelitian jika diterapkan di lapangan.
2. Atribut kebutuhan yang didapatkan dapat digunakan dan dikembangkan dengan penelitian yang lain.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Dalam hal ini, penelitian menguraikan tentang latar belakang dalam penelitian, memaparkan perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian yang akan dicapai, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Landasan teori yang mendukung penulisan tugas akhir mencakup pemaparan metode yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan metodologi yang menjadi panduan langkah–langkah yang dilakukan dalam penelitian secara rinci. Bab terdiri dari dua sub bab yaitu metode konseptual dan pemecahan masalah.

## **BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini membahas tahapan dalam pengumpulan kuesioner *E-Servqual* dan Model Kano. Setelah semua data yang diperlukan diperoleh, dilakukan pengolahan data dengan integrasi *E-Servqual* dan Model Kano

## **BAB V Analisis**

Hasil penelitian menggambarkan secara umum gambaran dan konteks penelitian yang berupa objek serta hasil dari penelitian. Pembahasan menjelaskan dan membahas analisis hasil penelitian dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

## **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian, serta memberikan solusi perbaikan terhadap layanan *website* inagri. Disamping itu, disajikan pula saran bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini.