

BAB I PENDAHULUAN

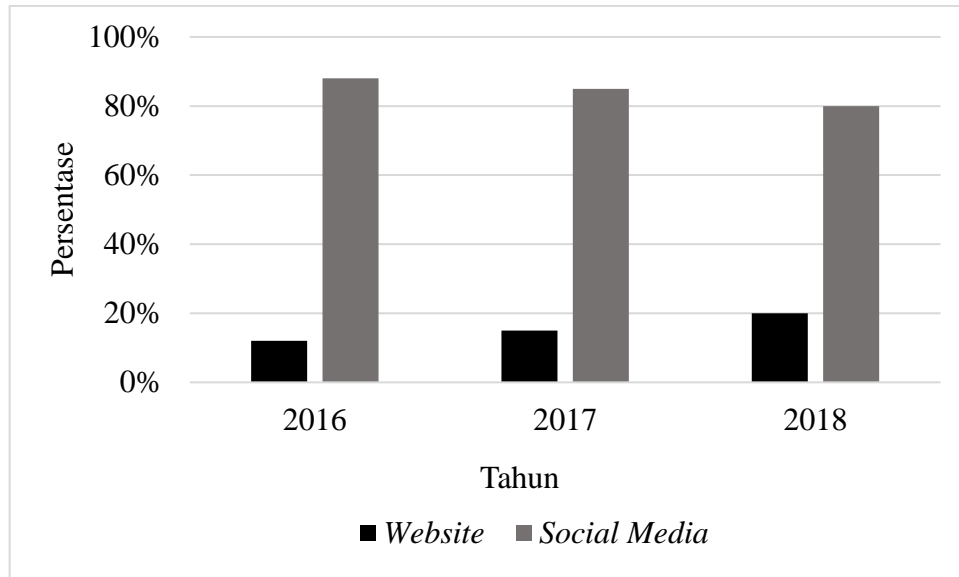
I.1 Latar Belakang

Adorable Projects merupakan salah satu merek (*brand*) lokal Indonesia yang memproduksi berbagai macam produk sepatu, tas, kaos, dan perhiasan wanita. Pada awal berdiri, Adorable Projects hanya menjual sepatu *handmade* sebagai produk utama yang dipasarkan, namun seiring berjalannya waktu Adorable Projects sekarang tidak hanya memproduksi sepatu tetapi justru lebih berkembang dengan memproduksi tas, kaos, dan perhiasan wanita.

Kegiatan produksi Adorable Projects dilakukan di kota Cimahi Jawa Barat. Kegiatan produksi dilakukan oleh 43 pengrajin sepatu yang berada di sekitar Bandung. Produk Adorable Projects mulai dipasarkan oleh pemiliknya yang bernama Ira Nugraha pada Tahun 2008.

Sejak didirikan, sistem layanan pembelian yang diberikan oleh Adorable Projects sepenuhnya dilakukan secara *online* melalui bantuan *website* dan *chatting* melalui *social media* (seperti: Facebook, whatsapp, dan Instagram). Kegiatan tersebut dikontrol langsung oleh 32 *customer service* area yang melayani pembelian ke seluruh wilayah di Indonesia dan internasional. Alamat dari *website* yang dimiliki oleh Adorable Projects adalah www.adorableprojects.com.

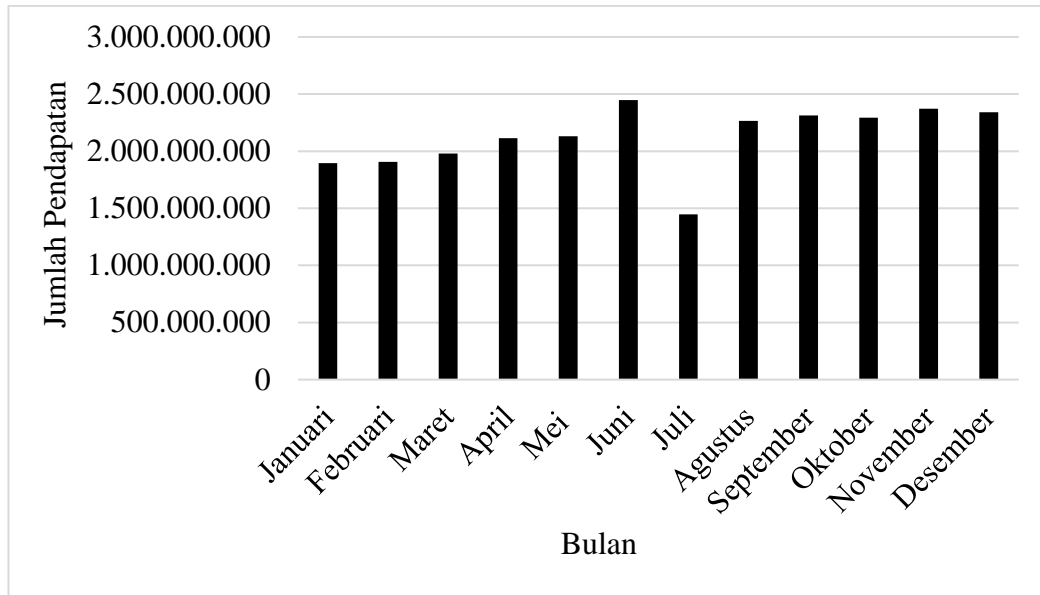
Berdasarkan hasil wawancara informal bersama CEO Adorable Projects, jumlah pembelian melalui *website* dalam tiga tahun terakhir memiliki persentase yang cukup rendah dibandingkan dengan jumlah pembelian melalui *chatting* melalui *social media*. Berikut merupakan gambar diagram terkait data perbandingan penggunaan layanan pembelian melalui *website* dan *social media* pada tiga tahun terakhir.



Gambar I. 1 Data Jumlah Pembelian Melalui Layanan *Website* dan *Chatting Social Media* Adorable Projects
(Sumber: Wawancara CEO Adorable Projects, 2018)

Pada Gambar I.1 di atas didapatkan informasi mengenai data jumlah pembelian melalui *website* dan *social media* pada tiga tahun terakhir. Pada tahun 2016 jumlah pembeli yang melakukan pembelian melalui *website* berada pada persentase 12% dan melalui *chatting social media* sebesar 88%, sedangkan pada tahun 2017 jumlah pembeli yang melakukan pembelian melalui *website* berada pada persentase 15% dan melalui *chatting social media* sebesar 85% serta pada tahun 2018 jumlah pembeli yang melakukan pembelian melalui *website* berada pada persentase 20% dan melalui *chatting social media* sebesar 80%.

Berdasarkan informasi dari data di atas dapat diketahui bahwa jumlah pemesanan melalui *website* terus meningkat setiap tahunnya, namun peningkatan tersebut tidak diikuti dengan tercapainya target pendapatan kotor yang ditetapkan oleh CEO Adorable Projects. Target pendapatan kotor yang ditetapkan oleh CEO Adorable Projects setiap bulannya adalah sebesar dua milyar empat ratus juta rupiah. Berikut merupakan gambar diagram pendapatan kotor Adorable Projects pada tahun 2018.



Gambar I. 2 Pendapatan Kotor Adorable Projects
(Sumber: Wawancara CEO Adorable Projects, 2018)

Dapat dilihat pada Gambar I.2 diketahui bahwa jumlah pendapatan kotor yang didapatkan oleh Adorable Projects pada tahun 2018 dimulai dari bulan pertama hingga bulan ke lima belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh CEO Adorable Projects, namun pada bulan ke enam terlihat bahwa pendapatan kotor Adorable Projects hampir mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Pada bulan ke tujuh, jumlah pendapatan kotor Adorable Projects mengalami penurunan yang drastis dibandingkan dengan bulan sebelumnya dan di bulan ke delapan hingga ke dua belas jumlah pendapatan kotor Adorable Projects mulai meningkat kembali meskipun bernilai fluktuatif. Kenaikan yang bernilai fluktuatif dan berlangsung selama lima bulan tersebut ternyata tidak membuat pendapatan perusahaan mampu mencapai target pendapatannya.

Berdasarkan hasil kegiatan wawancara bersama CEO Adorable Projects, salah satu penyebab tidak tercapainya target tersebut dikarenakan kurang baiknya layanan *website* yang dimiliki oleh Adorable Projects. Penilaian tersebut membuat CEO Adorable Projects menginginkan untuk memperbaiki layanan *website* agar pendapatan kotor Adorable Projects dapat mengalami peningkatan setiap bulannya dan mampu mencapai target pendapatan yang telah ditetapkan. Menurut Kolter (2007), kualitas dapat diartikan sebagai sebuah sifat dari jasa yang akan

mempengaruhi kepuasan dan kebutuhan jasa tersebut baik yang secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk mengetahui lebih lanjut terkait perbaikan layanan website Adorable Projects tersebut, kemudian dilakukan sebuah kegiatan survei pendahuluan terhadap sepuluh pelanggan Adorable Projects yang telah berlangganan selama tiga tahun dan tetap menggunakan *customer service* area dalam pembelian produk walaupun telah mengetahui keberadaan *website*. Tujuan diadakannya survei pendahuluan tersebut adalah untuk menangkap keinginan dan kebutuhan para pelanggan Adorable terhadap layanan pembelian *online* melalui *website* yang sesuai dengan pelanggan. Pada Tabel I.1 terdapat hasil survei pendahuluan yang telah dilakukan. Hasil yang didapatkan terdapat beberapa keluhan pelanggan terhadap layanan *website* perusahaan seperti dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I. 1 Data Keluhan Pelanggan Terhadap Layanan *Website* Adorable Projects (Sumber: Wawancara Pelanggan Adorable Projects, 2018)

No.	Keluhan	Persentase
1	Desain <i>website</i> kurang menarik	50%
2	<i>Website</i> tidak memiliki <i>chat room</i>	75%
3	Tampilan <i>website</i> tidak <i>user friendly</i> jika diakses melalui <i>Smartphone</i>	45%
4	Konfirmasi pembelian kurang sederhana	65%
5	Informasi produk kurang lengkap	50%

Tabel I.1 menjelaskan bahwa terdapat beberapa keluhan terkait layanan pembelian *online* melalui *website* yang didapatkan melalui survei pendahuluan terhadap pelanggan Adorable Projects. Berdasarkan data keluhan pelanggan tersebut, adanya evaluasi lebih lanjut terkait dengan layanan *website* Adorable Projects perlu dilakukan. Perbaikan kebutuhan layanan *website* khususnya pada layanan pembelian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian melalui *website* perusahaan. Perbaikan kebutuhan layanan pembelian melalui *website* ini akan dilakukan menggunakan integrasi *Electronic Service Quality* dan Model Kano.

I.2 Perumusan Masalah

Model Kano merupakan salah satu metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas suatu layanan. Tujuan penggunaan metode tersebut adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan mengukur nilai kepuasan pelanggan, sehingga didapatkan inovasi peningkatan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan permasalahan yang akan dibahas oleh penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja atribut kebutuhan layanan *website* pembelian *online* pada Adorable Projects berdasarkan dimensi *Electronic Service Quality* ?
2. Apa saja yang menjadi atribut kebutuhan layanan *website* Adorable Projects berdasarkan kategori Model Kano ?
3. Apa saja atribut kebutuhan yang perlu dipertahankan, diprioritaskan dan dikembangkan berdasarkan hasil *Electronic Service Quality* dan Model Kano ?
4. Atribut apa saja yang dijadikan sebagai *true customer needs* pada layanan Adorable Projects?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan layanan *website* pembelian *online* pada Adorable Projects berdasarkan dimensi *Electronic Service Quality*.
2. Mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan *website* pembelian *online* Adorable Projects dengan menggunakan *Electronic Service Quality*.
3. Menentukan atribut kebutuhan yang perlu untuk dipertahankan, diprioritaskan dan dikembangkan berdasarkan hasil dari integrasi *Electronic Service Quality* dan Model Kano.
4. Menentukan atribut apa saja yang dijadikan *true customer needs* pada layanan pembelian *online* melalui *website* Adorable Projects.

I.4 Batasan Penelitian

Untuk menghindari meluasnya masalah yang akan diteliti, maka diperlukan pembatasan masalah yang berkaitan dengan penelitian sebagai berikut :

1. Ruang lingkup responden merupakan para pelanggan Adorable Projects yang pernah mengunjungi *website* maupun yang pernah melakukan transaksi pembelian melalui *website* Adorable Projects.
2. Batasan usia responden adalah pada rentang 17 – 35 tahun.
3. Penelitian hanya dilakukan sampai tahap rekomendasi sehingga tidak sampai pada tahap implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Memberikan informasi lebih kepada perusahaan terkait kebutuhan layanan yang dibutuhkan pada sistem layanan *website* pembelian *online* Adorable Projects.
 - b. Memberikan tambahan informasi kepada pihak perusahaan sebagai pertimbangan kebutuhan layanan pembelian *online* Adorable Projects untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Bagi Penulis
 - a. Memberikan pengetahuan dan pemahaman terkait kebutuhan layanan dalam sistem pembelian *online* melalui *website*, juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penulis selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini akan memuat gambaran mengenai masalah yang akan dibahas dan berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisi mengenai literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Selain itu pada bab ini juga akan dijelaskan pula mengenai metode-metode yang digunakan untuk penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, dan mengambil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini membahas tahapan dalam pengumpulan kuesioner *Electronic Service Quality* dan Model Kano. Setelah semua data yang diperlukan diperoleh, dilakukan pengolahan data dengan integrasi *Electronic Service Quality* dan Model Kano

BAB V Analisis dan Rekomendasi

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 kualitas layanan *website Adorable Projects*. Disamping itu, disajikan pula saran bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini.