

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Angkut Teknologi Indonesia atau yang dikenal Deliverree, merupakan perusahaan berbasis di Jakarta Selatan yang sejak 2015 berfokus pada penyediaan solusi logistik cerdas bagi pelanggan di Indonesia. Perusahaan ini dipimpin oleh CEO dan CO-Founder, Tom Kim. Deliverree menawarkan produk bisnis gratis dengan fitur-fitur khusus untuk memenuhi kebutuhan logistik berbagai jenis usaha, dari UKM hingga perusahaan besar dengan pengiriman kompleks (Deliverree, 2024). Menurut sumber yang sama selama lebih dari enam tahun, Deliverree berkomitmen menyediakan layanan pemesanan truk terjangkau di seluruh Indonesia, dengan tujuan menciptakan logistik yang efisien dan mengurangi biaya. Perusahaan ini memiliki armada lebih dari 30.000 truk, mulai dari tronton hingga kendaraan kecil, yang beroperasi di berbagai rute, termasuk di Pulau Jawa dan sebagian Pulau Sumatra. Karena perusahaan ini mengutamakan teknologi, Deliverree mengembangkan layanan logistik yang baru untuk memberikan pengalaman pemesanan truk yang lebih handal. Pelanggan dapat memilih kelas kendaraan secara langsung melalui aplikasi web atau seluler untuk pemesanan lebih mudah dan efisien.



Gambar 1. 1 Logo Deliverree

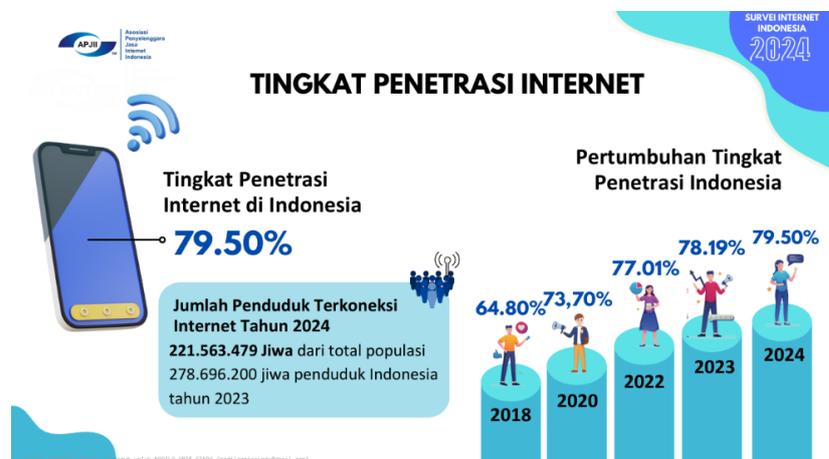
Sumber: (Deliverree, 2024a)

Gambar 1.1 menampilkan logo perusahaan Deliverree, logo ini berwarna hijau, putih, dan kuning, yang pastinya memiliki makna. Warna hijau yang dikaitkan dengan konsep keberlanjutan dan ramah lingkungan yang maksudnya

Perusahaan akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan juga memberikan harga yang terjangkau melalui aplikasi yang canggih ini (Deliveree, 2024). Deliveree adalah perusahaan logistik pihak ketiga yang menggunakan teknologi pemasaran untuk menghubungkan pelanggan dengan pengemudi truk untuk mengangkut barang dan kargo. Meskipun Deliveree tidak menyediakan penyimpanan atau Gudang. Deliveree memiliki dua layanan utama yaitu pesan kendaraan (FTL) dan layanan LCL (*Less than Container Load*). Deliveree beroperasi di tiga negara yaitu Indonesia, Filipina, dan Thailand. Di Indonesia, Deliveree memiliki kantor yang tersebar di 13 kota (Deliveree, 2024).

1.2 Latar Belakang

Saat ini, kemajuan teknologi terus berkembang, termasuk dalam bidang teknologi informasi yang semakin canggih dan optimal (Sukmadilaga et al., 2020). Perkembangan teknologi komunikasi dan jaringan, khususnya internet, berperan dalam menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung kebutuhan bisnis (Dasopang, 2024). Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat penggunaan teknologi digital yang tinggi sebagaimana ditunjukkan dalam survei internet APJII tahun 2024 pada Gambar 1.2 di bawah ini.



Gambar 1. 2 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia

Sumber: (APJII, 2024)

Gambar 1.2 menjelaskan bahwa tingkat penetrasi di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 79,50%. Dari survei sudah 221.563.479 jiwa yang sudah terkoneksi dengan internet dari banyak populasi yaitu 278.696.200 jiwa. Selanjutnya terlihat juga jumlah pertumbuhan penetrasi internet dari tahun 2018 hingga 2024. Pada tahun 2018, tingkat penetrasi internet mencapai angka 64,80% kemudian mengalami peningkatan secara signifikan setiap tahunnya hingga mencapai angka 79,50% pada tahun 2024. Peningkatan akses internet ini menciptakan peluang besar bagi berbagai sektor untuk mengadopsi teknologi digital, termasuk industri logistik. Mendorong perusahaan-perusahaan untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi digital dalam operasionalnya (Maizawati et al., 2017). layanan pengiriman barang menjadi kebutuhan penting, terutama di era yang serba canggih seperti saat ini (Musyafah et al., 2018).

Perkembangan teknologi digital mendorong adanya peningkatan kualitas layanan logistik berbasis digital. Kualitas pelayanan sangat penting bagi keberhasilan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Ketika kebutuhan setiap orang semakin kompleks dan beragam, kecepatan dalam mencapai tujuan menjadi sangat penting untuk dapat memenuhi harapan pelanggan dan membangun loyalitas dalam jangka waktu yang lama (Feldika & Wijaksana, 2021). Penyedia layanan distribusi harus memenuhi harapan pelanggan dalam pengiriman barang tepat waktu, penanganan khusus untuk produk mudah rusak, interaksi yang menyenangkan dengan staf kurir lainnya, intruksi dan dokumentasi yang tepat (Uzir et al., 2021).

Salah satu perusahaan yang menonjol dalam pemanfaatan teknologi di bidang logistik adalah Deliverree, menyediakan layanan pemesanan truk secara online melalui aplikasi berbasis web dan seluler yang dapat diakses melalui Google Play Store dan App Store. (Deliverree, 2024). Karena persaingan yang semakin ketat, terutama dalam sektor jasa pengiriman barang, perusahaan jasa pengiriman barang harus memaksimalkan operasi untuk bersaing di pasar (Feldika & Wijaksana, 2021). Pada Gambar 1.3 berikut adalah beberapa persaingan layanan pengiriman logistik di Indonesia yang memanfaatkan teknologi digital.

Kategori					
Syarat & cara daftar	3 ★	3 ★	3 ★	3 ★	3 ★
Penghasilan & bonus	3 ★	2 ★	2 ★	1 ★	1 ★
Jenis kendaraan	3 ★	2 ★	1 ★	1 ★	2 ★
Area layanan	2 ★	2 ★	2 ★	3 ★	1 ★
Poin total	11	9	8	8	6

Gambar 1.3 Jasa Layanan Pengiriman Logistik Indonesia

Sumber: (logisticsbid, 2024)

Gambar di atas menunjukkan lima layanan pengiriman logistik terbaik di Indonesia berdasarkan analisis logisticsbid. Deliveroo menduduki peringkat pertama dengan skor tertinggi, yaitu 11 poin, diikuti oleh Lalamove dengan 9 poin. Maxim dan Kuririo berada di posisi ketiga dan keempat dengan masing-masing 8 poin, sedangkan Antera menempati posisi terakhir dengan 6 poin. Hasil analisis ini menegaskan keunggulan Deliveroo dalam memenuhi kebutuhan logistik pelanggan di Indonesia, baik untuk pengguna individu maupun bisnis.

Menurut laporan detiklogistik.com (2024), Deliveroo memperoleh peringkat tertinggi dalam kategori *Penyedia Jasa Truk Terbaik di Sumatra* untuk periode 2024. Penghargaan ini didasarkan pada hasil survei yang melibatkan lebih dari 6.200 responden bisnis, Deliveroo mampu mengungguli penyedia jasa logistik lainnya, seperti Indah Cargo, Dakota Cargo, Laris Cargo, dan PT Sepakat Maju Abadi. Meskipun merupakan pemain baru di pasar logistik Sumatra, Deliveroo dinilai berhasil meningkatkan efisiensi armada truk di jalur strategis yang mencakup Medan, Pekanbaru, Jambi, Palembang, hingga Lampung. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa inovasi layanan berbasis teknologi yang ditawarkan oleh Deliveroo mampu memenuhi kebutuhan pasar, khususnya dalam hal efisiensi operasional dan keandalan layanan. Hal itu juga terlihat pada gambar 1.4 yang menunjukkan rating aplikasi Deliveroo pada Platform Google Play Store.



Gambar 1. 4 Rating Aplikasi Deliverree di Google Play Store

Sumber: (Google Play Store, 2024)

Gambar 1.4 menunjukkan bahwa Deliverree merupakan salah satu layanan pengiriman terkemuka di Indonesia, dengan rating hampir sempurna sebesar 4,8 di Google Play Store. Ini mengindikasikan persepsi positif dari pengguna mengenai kualitas layanan yang diberikan, termasuk kinerja staf dan kualitas aplikasinya. Nurwahidah et al. (2023) menyatakan bahwa di setiap platform Play Store, terdapat sistem rating dan ulasan dari pengguna yang memberikan tanggapan terkait layanan serta fitur-fitur yang disediakan. Ulasan tersebut dapat berisi pujian, masukan, kritik, atau keluhan dari pengguna. Hingga saat ini, Deliverree telah diunduh lebih dari satu juta kali dan mendapatkan sekitar 36 ribu ulasan dari pengguna. Jumlah ulasan yang besar ini memberikan peluang bagi peneliti untuk mengeksplorasi kualitas layanan aplikasi dengan memanfaatkan pendekatan Big Data. Dalam penelitian ini, model IndoBERT digunakan untuk menganalisis kualitas layanan berdasarkan ulasan pengguna aplikasi Deliverree.

Di era digital, peran *user generated content* semakin signifikan dalam membentuk persepsi publik terhadap kualitas layanan. Konsumen sering kali berbagi pengalaman pengguna di platform seperti Google Play Store, yang mencakup berbagai aspek kualitas layanan, mulai dari keandalan, ketanggapan, hingga keamanan layanan. Ulasan-ulasan ini memiliki dampak besar terhadap citra perusahaan di mata calon pengguna lain. Namun, analisis mendalam terhadap ulasan tersebut masih menjadi tantangan karena volume data yang sangat besar dan keberagaman bahasa yang digunakan oleh pengguna.

Untuk itu, penelitian ini menggunakan pendekatan *text classification* dan *topic modeling* guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang

dimensi-dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengadopsi dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Zhao et al. (2024) yang meliputi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Wujud Fisik (*Tangibles*), Tanggung Jawab Sosial (*Social Responsibility*), dan E-Bisnis (*E-Business*). Dengan menganalisis ulasan aplikasi Deliverree melalui dimensi ini, diharapkan penelitian ini dapat membantu Deliverree lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pengguna serta mengidentifikasi area layanan yang memerlukan peningkatan. Penelitian ini tidak hanya menilai kualitas aplikasi Deliverree tetapi juga interaksi pengguna dengan layanan logistik secara keseluruhan, termasuk layanan pelanggan dan kinerja pengemudi. Oleh karena itu, *service quality* ini lebih relevan karena mencakup aspek interaksi manusia, bukan sekadar fitur teknologi. Berbeda metode dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yesitadewi & Widodo (2024), yang mengandalkan teknik SEM dengan *Smart-PLS* untuk menganalisis hubungan antar variabel secara statistik. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali persepsi pelanggan secara langsung dengan responden. Pendekatan ini memberikan fleksibilitas untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Secara keseluruhan Meski *rating* aplikasi Deliverree sangat tinggi, ulasan dengan rating di bawah 5 sering kali mencatatkan kritik terhadap berbagai aspek layanan. Pada Google Play Store aplikasi terlihat bahwa 7% pengguna memberikan kritik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ulasan-ulasan tersebut berdasarkan dimensi kualitas layanan yang telah ditetapkan, untuk memberikan gambaran lebih lengkap mengenai kekuatan dan kelemahan layanan perusahaan ini. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi perusahaan untuk lebih responsif terhadap harapan dan kebutuhan pengguna, serta meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Berikut ini beberapa kelemahan yang terdapat pada Tabel 1.1:

Tabel 1. 1 Keluhan Kualitas Layanan Pengguna Deliverree

Keluhan Pengguna, Nama Pengguna, Tanggal Keluhan	Dimensi	Rating
Bikin Merusak argo dan sering mengambil uang driver dengan indikasi cancel order atau di cancel costumer MemetVans Official – 14 September 2024	Keandalan (Reliability)	1/5
Aplikasi Penjajah keringat mitra drivernya, sudah artinya murah banyak peraturan yang ribet. Tommy Nafisa – 11 juni 2024	Empati (Empathy)	1/5
(PENGALAMAN PRIBADI) Untuk pemula atau yang sudah berpengalaman, jangan coba-coba pakai metode pembayaran VA(apapun itu) karena banyak driver yang tidak mau mengambil orderan kalau pakai pembayaran online(VA) terlebih lagi proses refund nya pun sangat-sangat merugikan customer(menunggu 1 hari kerja menggunakan form manual di website) . Drian Cakra – 09 Oktober 2024	Jaminan (Assurance)	2/5
download cm karena mau cek siapa pengirim paket, hadeuhhh ribet bgt cek pengiriman aja mesti download apk dlu, saya bukan pengguna rutin jdi kalo harus download2 apk dlu ga efisien buat saya all noid – 22 Agustus 2024	Wujud Fisik (Tangibles)	1/5
kasih 4 dulu, baru 2 kali order pakai aplikasi ini. Masih blm kasih bintang 5 krna 1. pilihan jasa bongkar muat tdk bs lbh dr 1 (tdk ad pilihan d aplikasinya, order prtama butuh 2 org jasa bongkar muat). Jadi kalau mau 2 hrs dgn driver, pernah orderan prtama driver tdk bs ikut bongkar muat krna tugas nya fokus bawa mobil, akhirnya tambahkan 1 org kesepakatan offline 2. sudah selesai dan dapat driver, mau edit dan submit ulang malah dapat driver baru (padahal ud komunikasi sm driver sblm nya). SCM Grand Furniture - 11 Juli 2024	Keandalan (Reliability)	4/5

Sumber: (Google Play Store, 2024; Zhao et al., 2024)

Pada tabel 1.1 Data diatas menjelaskan tentang beberapa keluhan pengguna aplikasi Deliverree pada kualitas layanan yang diberikan (Google Play Store, 2024) Keluhan dalam dimensi keandalan menunjukkan bahwa pengguna sering menghadapi masalah teknis atau kebijakan yang tidak fleksibel, yang menurunkan pengalaman layanan. Selain itu, aspek empati dan jaminan mengindikasikan adanya

persepsi pengguna bahwa perusahaan perlu meningkatkan perhatian dan kemudahan proses bagi pengguna, seperti dalam hal pengembalian dana dan transparansi pembayaran. Di sisi lain, aspek wujud fisik juga menjadi perhatian pengguna yang bukan pengguna rutin aplikasi, kewajiban pengunduhan aplikasi untuk cek pengiriman dipandang sebagai prosedur yang tidak efisien. beberapa aspek teknis masih membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

1.3 Perumusan Masalah

Penelitian Sebelumnya yang dilakukan Yesitadewi & Widodo (2024) menganalisis pengaruh kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan kepercayaan terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan Deliverer dengan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM). Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa mengungkapkan bahwa kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini memberikan pemahaman yang baik tentang persepsi pelanggan Deliverer berdasarkan persepsi pelanggan berdasarkan data kuesioner terstruktur.

Namun, pendekatan yang digunakan pada penelitian Yesitadewi & Widodo memiliki beberapa keterbatasan, karena hanya mengandalkan data dari survei terstruktur dan belum mencakup ulasan langsung dari pengguna di platform seperti Google Play Store. Saat ini, aplikasi diunduh dan digunakan secara luas, memungkinkan pengguna untuk memberikan ulasan digital secara langsung terkait pengalaman. Namun, masih sedikit penelitian yang memanfaatkan data ulasan ini untuk menganalisis sentimen pengguna atau mengevaluasi aspek kualitas layanan (*Service Quality*).

Di era digital, ulasan pada Google Play Store memiliki peran penting dalam memahami persepsi pengguna. Sayangnya, pemanfaatan teknologi Big Data untuk menganalisis ulasan ini masih belum dilakukan secara optimal. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan baru yang dapat mengolah data ulasan secara lebih efektif untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis ulasan pengguna aplikasi Deliverree di Google Play Store. Penelitian ini akan mengidentifikasi proporsi sentimen positif dan negatif serta mengevaluasi dimensi *Service Quality* yang sering dibahas dalam ulasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi topik utama yang muncul pada ulasan positif dan negatif, sehingga dapat memberikan wawasan praktis yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna.

Selain itu, penelitian ini akan mengeksplorasi topik utama yang muncul pada ulasan positif dan negatif, sehingga dapat memberikan wawasan praktis lebih mendalam tentang pengalaman pengguna. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat melengkapi temuan sebelumnya sekaligus memberikan panduan bagi pengembangan layanan Deliverree yang lebih baik.

Berikut pertanyaan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana proporsi sentimen positif dan negatif yang terdapat dalam ulasan pengguna aplikasi Deliverree di Google Play Store?
2. Dimensi *Service Quality* mana yang banyak muncul pada ulasan aplikasi Deliverree oleh pengguna di Google Play Store?
3. Bagaimana proporsi sentimen positif dan negatif pada setiap dimensi *Service Quality* dalam ulasan pengguna aplikasi Deliverree di Google Play Store?
4. Apa saja topik utama yang terkait dengan sentimen positif dan negatif pada ulasan pengguna aplikasi Deliverree di Google Play Store?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui proporsi sentimen positif dan negatif pada ulasan pengguna aplikasi Deliverree di Google Play Store.
2. Mengetahui dimensi *Service Quality* mana yang banyak muncul pada ulasan pengguna aplikasi Deliverree di Google Play Store.
3. Mengetahui proporsi sentimen positif dan negatif pada masing-masing dimensi *Service Quality* dalam ulasan pengguna aplikasi Deliverree.

4. Mengetahui topik utama yang terkait dengan sentimen positif dan negatif pada ulasan pengguna aplikasi Deliverree di Google Play Store.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari beberapa aspek, yaitu aspek teoritis dan aspek praktis.

1.5.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi mengenai pengembangan literatur pada bidang kualitas layanan berfokus pada aplikasi pengiriman barang, seperti Deliverree. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian dengan memanfaatkan analisis sentimen terkait persepsi konsumen terhadap kualitas layanan berbasis teknologi. Pada bidang kualitas layanan dianggap penting karena bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dengan memanfaatkan analisis ulasan pengguna.

1.5.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat membantu manajemen Deliverree dan perusahaan lain di sektor jasa pengiriman berbasis aplikasi. Dengan memahami dimensi *Service Quality* yang paling sering dibahas oleh pengguna, manajemen dapat fokus pada peningkatan aspek layanan yang dianggap penting oleh pelanggan. Selain itu, dengan mengetahui topik utama dari sentimen positif dan negatif, perusahaan dapat mengambil tindakan dalam meningkatkan kualitas layanannya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

A. BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Pada latar belakang masalah menjelaskan fenomena pada penelitian ini, Untuk perumusan masalah menjelaskan rumusan pada fokus penelitian. Tujuan penelitian menjelaskan yang ingin dicapai pada penelitian ini, lalu untuk manfaat penelitian berisi kontribusi

teoritis dan praktis, dan yang terakhir pada sistematika penulisan memberikan penjelasan pada panduan mengenai struktur keseluruhan skripsi.

B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB ini mencakup kajian literatur yang mendukung penelitian, mencakup teori dan konsep yang terkait dengan *Service Quality*, analisis sentimen, serta ulasan pengguna pada Platform digital. Penelitian terdahulu juga dibahas untuk memperkuat dasar teoritis pada penelitian ini.

C. BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB ini metode yang digunakan dalam penelitian, mencakup pendekatan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data. Alat analisis yang digunakan adalah analisis sentimen dengan teknik yang relevan pada penelitian ini.

D. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini menjelaskan hasil penelitian yang berdasarkan analisis data yang sudah dikumpul. Hasil penelitian ini juga dibahas lebih mendalam dengan menggabungkan hasil tersebut dengan teori yang telah dijelaskan pada BAB II. Pembahasan ini meliputi implikasi dari hasil penemuan penelitian mengenai pengembangan teori dan praktik di lapangan.

E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB ini menyajikan kumpulan penelitian berdasarkan hasil analisis dan pembahasan. Kesimpulan disajikan secara ringkas dan tepat sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, sarang yang juga diberikan terkait pengembangan penelitian di masa mendatang maupun rekomendasi bagi praktisi di sektor layanan berbasis aplikasi.