

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengiriman barang saat ini sangat sering dilakukan oleh masyarakat luas dan prosesnya berlangsung sangat cepat. Bila sebelumnya masyarakat Indonesia melakukan transaksi jual beli secara langsung (konvensional), saat ini masyarakat mulai beralih ke pasar maya dan telah terbiasa dengan transaksi jual beli melalui internet. Tingginya frekuensi pengiriman barang tersebut salah satunya disebabkan oleh maraknya penjualan online dan pengiriman dokumen-dokumen yang dilakukan oleh perusahaan. Hal inilah yang merangsang pasar jasa pengiriman barang semakin tumbuh berkembang.

Shopee Express Hub Pancoran ini adalah suatu gudang percontohan di wilayah JA-BO (Jakarta Bogor) dimana setiap adanya sistem kerja baru diberlakukan di Hub Pancoran ini sebagai uji coba penerapannya, jika sistem kerja baru berjalan lancar dan dapat dilakukan dan diterima oleh karyawan maka hub hub lain wajib mengikuti sistem kerja baru yang telah di terapkan, kenapa harus melakukan itu di hub pancoran, ada beberapa faktor, karna hub pancoran memiliki ruang kerja atau gudang yang cukup besar didalam maupun di luar ruangan, dan lokasinya pancoran yang strategis. Maka dari itu hub pancoran di perintahkan untuk melakukan adanya uji coba suatu sistem baru.

Karena hub pancoran ini adalah gudang percontohan atau *mother* hub, mereka juga membutuhkan penilaian dari pelanggan yang telah percaya melakukan pengiriman barangnya di Shopee Express Hub Pancoran. Berdasarkan hasil penelitian saya, mereka membutuhkan adanya suatu sistem penilaian kepuasan dari pelanggan yang sebelumnya sudah kami bicarakan antara leader area dan saya sebagai peneliti

Pada saat ini yang akan saya lakukan adalah membantu pencapaian Shopee Express Hub Pancoran dikenal sebagai hub (gudang) yang baik dalam bidang jasa pelayanan masyarakat, disisi lain perkembangan pengiriman barang ini meningkat pesat bukan hanya Shopee Express saja melainkan ekspedisi lain juga banyak yang sudah hadir di kalangan ekspedisi, sehingga perusahaan juga harus meningkatkan kepuasan pada pelanggan itu sendiri, kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk atau hasil tahapan ekspetasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen.

Dalam penelitian ini pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan implementasi pada perusahaan ekspedisi Shopee Express Pancoran, merupakan perusahaan ekspedisi yang melayani jasa pengiriman wilayah di Indonesia maupun luar negeri. Mengingat jasa layanan *Market Place* Shopee Express yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat maka perlu dilakukan kajian mengenai tingkat kepuasan konsumen pada layanan jasa

ekspedisi. Oleh itu penelitian ini akan dilakukan kajian mengenai tingkat kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka didapatkan rumusan masalah yang akan diangkat dalam penulisan ini yaitu :

Bagaimana menganalisa merancang sistem informasi kepuasan pelanggan berbasis web pada Shopee Express Pancoran?

1.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi arah penelitian ini maka diberikan sejumlah batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Responden yang akan diteliti adalah pelanggan Shopee Express Pancoran yang sedang menggunakan layanan secara langsung maupun tidak langsung ke hub.
2. Dimensi kualitas pelayanan dibatasi pada bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty).

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan yang ingin dicapai adalah menganalisa dan merancang sistem informasi kepuasan pelanggan berbasis web pada Shopee Express Ponoran.

2. Manfaat

- a. Dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas, mengelola informasi secara efektif dan bisa bermanfaat bagi perusahaan
- b. Untuk membantu perusahaan dalam mengembangkan perusahaan, mencapai target, dan mempertahankan konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari beberapa bagian utama sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai penulisan laporan. Bab ini terdiri dari lima sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar dan konsep- konsep yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dalam penyusunan

penelitian ini dan menerangkan tentang konsep dasar keluhan pelanggan dan konsep membangun web.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara rinci analisis kebutuhan sistem, kerangka berpikir, metodologi penelitian yang digunakan dalam analisis sistem dan perancangan sistem.

BAB IV : PERANCANGAN DAN HASIL IMPLEMENTASI

Analisis hasil merupakan analisis pada data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan teknik analisis data yang telah dikemukakan dalam metode penelitian. Pembahasan merupakan kajian atas hasil penelitian yang diperoleh pada analisis data.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir akan memuat kesimpulan dari keseluruhan uraian bab-bab sebelumnya dan saran-saran dari hasil yang diperoleh yang diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangannya selanjutnya untuk perbaikan dimasa yang akan datang.