

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini dapat memberi kemudahan bagi para pelaku UMKM untuk memasarkan produk yang akan ditawarkan kepada pelanggan melalui aplikasi *online*. Terutama pada bisnis kuliner yang menjadi pilihan banyak orang karena bisnis tersebut lebih mudah digunakan dan banyak diminati oleh masyarakat.

Pada masa pandemi saat ini telah diberlakukannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang mengakibatkan perekonomian UMKM maupun Restoran menurun sehingga banyaknya pelaku UMKM dan Resto yang tidak menyediakan fasilitas untuk makan di tempat. Oleh karena itu pihak UMKM maupun Restoran hanya menerima untuk pemesanan via *online*.

Pesanan via *online* mengakibatkan banyaknya persaingan pada dunia bisnis pesan-antar makanan tidak hanya pada Grab dan Gojek, melainkan pada *e-Commerce* Shopee yang menambah layanan pesan-antar makanan yaitu *ShopeeFood*. Dengan adanya aplikasi pemesanan makanan secara *online*, dapat mempermudah pelanggan dalam membeli makanan tanpa harus keluar rumah sehingga dapat menghindari kerumunan, dan mematuhi aturan PPKM, sewaktu pandemi berlangsung.

Aplikasi *ShopeeFood* ini terdapat banyak menu makanan yang disiapkan oleh mitra bisnis (UMKM, Restoran, dan masyarakat umum) yang dapat dipesan secara *online*, yang berguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu aplikasi yang di gunakan pada pihak UMKM dan Resto untuk menerima pesanan yaitu menggunakan aplikasi *Shopee Partner*. Pada aplikasi

Shopee *Partner* ini pemilik UMKM maupun Resto dapat mengakses jam operasional buka tutupnya restoran dan dapat mengakses menu yang telah habis agar di non-aktifkan sehingga pembeli tidak dapat mememesannya.

Pada aplikasi Shopee *Partner* juga sudah terdapat menu tampilan untuk mengubah harga dan menambah menu makanan, sehingga dapat mempermudah *partner* atau mitra dalam mengubah harga serta menambah menu makanan secara langsung di aplikasi tersebut, agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan manakah yang harus di perbaiki pada aplikasi Shopee *Partner*. Oleh karena itu metode yang digunakan ialah metode IPA (*Importance Performance Analysis*) karena metode ini memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan menggunakan metode lain. Kelebihan tersebut ialah dapat menunjukkan atribut produk atau jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pengguna atau konsumen, sehingga hasilnya relatif mudah di interpretasikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka disusunlah penelitian dengan judul “**Analisis Perbaikan Layanan Pada Aplikasi Shopee *Partner* Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*”**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna pada aplikasi Shopee *Partner* bagi mitra (pelaku UMKM, Resto, dan Masyarakat Umum atau penyedia makanan yang bergabung di Shopee *Food*)?
2. Layanan manakah yang mendapat prioritas perbaikan sesuai hasil analisis kepuasan dan kepentingan pada diagram *Importance Performance Analysis* ?

1.3 Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna pada aplikasi Shopee *Partner* bagi mitra (penyedia makanan yang bergabung di Shopee *Food*).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis layanan yang mendapat prioritas perbaikan sesuai hasil analisis kepuasan dan kepentingan pada diagram *Importance Performance Analysis*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini berfokus pada kepentingan dan kepuasan pengguna aplikasi Shopee *Partner*, yaitu UMKM, Resto, dan Masyarakat Umum (penyedia makanan yang bergabung di Shopee *Food*).

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam mengerjakan tugas akhir ini, maka sistematika penulisan akan disajikan dalam lima bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dan analisis penelitian, penelitian terdahulu, serta diuraikan dan digambarkan kerangka pemikiran dan penelitiannya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai diagram alir yang dijadikan sebagai gambaran secara garis besar tahapan awal dalam penelitian sampai dengan metode yang akan digunakan dalam menyelesaikan permasalahan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dari responden yang menjadi objek, analisis data dan pengolahan data yang diterima.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran-saran.



