

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu informasi yang pesat di era globalisasi menjadi semakin penting karena memudahkan kehidupan masyarakat sehari - hari. Dunia saat ini sudah mengadopsi teknologi yang dikenal dengan media internet, yang memungkinkan siapa saja bisa berkomunikasi dan mengakses informasi dengan mudah tanpa batasan waktu.

Setiap tahunnya, jumlah pengguna internet meningkat secara signifikan. Hal ini mengharuskan mereka yang bergerak di bidang usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) untuk memahami dan memanfaatkannya dalam operasional usahanya. Kegiatan ini bermanfaat untuk meningkatkan mutu dengan mempertimbangkan harapan konsumen terhadap akses informasi yang cepat dan kemampuan melakukan transaksi online 24 jam sehari.

Dalam konteks ini, perusahaan berbasis teknologi informasi telah berkembang pesat. Hal ini didorong oleh permintaan pasar terhadap inovasi terkini. Contohnya adalah Grab, suatu usaha yang bergerak di bidang jasa yang berawal dari Malaysia dan berpusat di Singapura. Grab telah hadir di Indonesia sejak tahun 2014 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna sehari-hari. Mereka menyediakan berbagai layanan on-demand melalui platform tunggal, termasuk GrabBike, GrabCar, GrabExpress, Grabpay, GrabAds, GrabMart, dan GrabFood.

Perusahaan berbasis teknologi informasi telah berkembang pesat. Hal ini didorong oleh permintaan pasar terhadap inovasi terkini. Sebagai salah satu penyedia layanan pesan-antar makanan salah satu terbaik di Indonesia, GrabFood berperan penting dalam menghubungkan pelanggan dengan UMKM di industri makanan. Namun keberhasilan UMKM dalam memanfaatkan layanan GrabFood untuk meningkatkan penjualan masih dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk kualitas layanan yang diberikan oleh GrabFood.

Kolaborasi antara GrabFood dan pelaku UMKM akan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan. GrabFood menyediakan platform pengiriman yang efisien dan

tersebar luas yang memungkinkan UMKM menjangkau calon konsumen tanpa mengeluarkan banyak uang untuk infrastruktur pengiriman mereka sendiri. Di sisi lain, UMKM menawarkan banyak pilihan masakan menarik kepada pelanggan GrabFood, memperkaya variasi menu dan meningkatkan daya tarik platform.

Penelitian ini sangat relevan dengan industri makanan dan minuman saat ini, apalagi dengan pesatnya pertumbuhan UMKM di industri makanan dan semakin banyaknya penggunaan platform pesan-antar makanan seperti GrabFood. Dengan memahami dampak kualitas layanan GrabFood terhadap kepuasan pelanggan UMKM makanan, penelitian ini bisa memberikan pengetahuan baru bagi UMKM dan platform pesan-antar makanan untuk meningkatkan layanan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan, sehingga meningkatkan kinerja bisnis mereka secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada latar belakang sebelumnya:

1. Bagaimana pendapat customer mengenali layanan pengiriman dari aplikasi GrabFood.
2. Bagaimana kualitas pelayanan aplikasi tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka batasannya pertanyaan peneliti ini hanya berlaku bagi pelanggan yang menggunakan layanan GrabFood untuk memesan makanan pada UMKM di Kota Pangka Pinang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kualitas layanan yang diberikan GrabFood mempengaruhi kepuasan pelanggan pada UMKM makanan. Hal ini membantu memahami seberapa efektif GrabFood dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap layanan pesan-antar makanan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah penemuan informasi baru bagi UMKM dan platform pengantaran makanan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Hasil penelitian dapat membantu penyedia layanan, seperti GrabFood, meningkatkan layanan mereka. Perusahaan dapat menemukan area yang dapat diperbaiki dengan memahami komponen yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan yang akan di buat dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab, yang di jelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini, teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian akan dijelaskan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjabarkan teknik yang digunakan untuk mendukung pertumbuhan dan model pengembangan yang dipakai dalam penelitian tersebut.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas temuan atau hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bagian ini akan memberikan ringkasan dan rekomendasi dari studi ini.