

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia telah menjadi pemimpin dalam penggunaan layanan online di Asia Tenggara, dengan populasi besar dan akses internet yang luas. Aplikasi mobile menjadi kebutuhan penting, mendukung aktivitas sehari-hari seperti komunikasi, belanja, dan transportasi. E-commerce tumbuh pesat melalui platform terkenal yang memudahkan belanja dari rumah. Layanan keuangan digital juga populer, memfasilitasi pembayaran, transfer uang, dan investasi online[1].

Aplikasi Alfagift adalah layanan digital yang disediakan oleh Alfamart untuk memudahkan pengguna dalam berbelanja secara online dan mengakses berbagai promo serta penawaran khusus. Namun, dalam era persaingan digital yang semakin ketat, keberhasilan aplikasi layanan seperti Alfagift sangat bergantung pada kepuasan pengguna. Permasalahan yang muncul adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna secara akurat sehingga dapat diketahui faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi Alfagift[2].

Dalam era digital yang berkembang pesat, aplikasi Alfagift yang dibuat oleh PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Alfagift menjadi solusi efisien dan praktis bagi penduduk di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan harian. Dengan beragam pilihan produk dari berbagai kategori seperti makanan, minuman, dan produk kecantikan, Alfagift menawarkan fleksibilitas dalam pemilihan barang sesuai preferensi penerima. Selain itu, Alfagift memudahkan proses pengiriman barang langsung ke alamat tujuan, meningkatkan efisiensi dan memberikan pengalaman menyenangkan bagi penerima[3].

Alfagift, aplikasi pemberian hadiah digital, penting dalam era digital untuk mengatasi keterbatasan waktu dan jarak dalam gifting. Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 10 juta kali dengan rating 4.7 dari 228 ribu ulasan, meskipun sering mengalami error dan banyak keluhan di Playstore. Metode *Customer*

*Satisfaction Index* (CSI) dapat membantu menyelesaikan masalah dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dan objektif. *Metode Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah pendekatan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menghitung persentase kepuasan secara keseluruhan berdasarkan berbagai indikator yang relevan. Dalam konteks analisis kepuasan pengguna aplikasi Alfagift, metode ini membantu mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap aspek-aspek utama layanan aplikasi. Dengan mengumpulkan data melalui survei dan mengukur kepuasan pengguna berdasarkan indeks yang terbentuk, metode CSI mampu memberikan hasil yang terukur dan mendetail mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan. Hasil dari metode ini dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik dan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Alfagift sesuai harapan dan kebutuhan pengguna.[4].

Selanjutnya mengarah pada penelitian sebelumnya mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi BRImo menggunakan metode *Mobile Service Quality* dengan CSI menunjukkan bahwa persentase kepuasan pengguna mencapai 81,33%, yang dikategorikan sebagai “Sangat Puas” Hasil ini didasarkan pada perspektif pengguna BRImo. Saran penelitian ini menekankan perlunya Bank BRI meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada atribut dengan skor kepuasan terendah dan kepentingan tertinggi, untuk mencapai kepuasan pengguna yang optimal[5].

Selanjutnya ada juga Penelitian tentang penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Citra Harapan Motor Bukittinggi dapat dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 79.58 %. Nilai tersebut berada diantara 60 % – 79.99 % yang berarti pengguna merasa “Puas” atas pelayanan Citra Harapan Motor Bukittinggi.[6].

Solusi pemecahan masalah dengan metode *Customer Satisfaction Index* dalam analisis kepuasan pengguna aplikasi Alfagift adalah dengan memetakan tingkat kepuasan berdasarkan nilai indeks yang diperoleh dari aspek-aspek layanan yang penting bagi pengguna. Dengan menggunakan metode CSI, setiap komponen layanan dapat dianalisis secara terperinci untuk

mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Hasil analisis ini akan memberikan wawasan mendalam mengenai prioritas pengembangan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna, sehingga Alfagift dapat mengoptimalkan kualitas layanannya dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Untuk itu, penulis tertarik untuk melakukan pengukuran dan menganalisis kualitas layanan pada aplikasi Alfagift untuk mengetahui kepuasan pengguna pada layanan dengan judul

**”Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Alfagift Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)”.**

## 1.2 Rumusan Masalah

### 1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya penulis mengangkat permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya kebutuhan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Alfagift, terutama karena aplikasi ini berperan penting dalam meningkatkan pengalaman belanja dan loyalitas pengguna. Namun, belum diketahui secara spesifik sejauh mana layanan aplikasi Alfagift telah memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan, kecepatan, fitur, dan keandalan layanan.

### 1.2.2 Metode Usulan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang bisa digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan Aplikasi Alfagift secara menyeluruh dengan model dimensi yang digunakan pada *Potential Gain in Customer Values* (PGCV).

### 1.2.3 Pertanyaan Peneliti

Berlandaskan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini merupakan:

1. Bagaimana cara mengimplementasikan metode CSI untuk mengukur tingkat kepuasan pada pengguna aplikasi Alfagift dengan menggunakan dimensi *Potential Gain in Customer Values* (PGCV)?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas, maka maksud yang ingin dicapai oleh penulis pada penelitian ini merupakan:

1. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan secara kuantitatif dengan metode CSI dan metode PGCV membantu menentukan potensi peningkatan nilai kepuasan pengguna di masa depan

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Harapan dari hasil penelitian bisa memberikan manfaat untuk para pihak yang berkepentingan langsung dalam problematika yang dikaji.

##### 1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat membuka peluang untuk kolaborasi lebih lanjut antara akademisi dan praktisi di industri ritel. Melalui penelitian bersama, kedua belah pihak bisa saling mendapatkan manfaat dan wawasan baru.

##### 2. Manfaat Teoritis

Dengan memahami dan meningkatkan kepuasan pengguna di berbagai wilayah, Alfamart dapat memperkuat posisinya dalam persaingan dengan ritel lokal maupun nasional lainnya. Kepuasan pengguna yang tinggi dapat menjadi keunggulan kompetitif yang signifikan.

##### 3. Manfaat Praktis

Melalui analisis feedback pengguna, pengumpulan data transaksi melalui Alfagift memungkinkan Alfamart untuk mengelola stok dengan lebih baik dan merancang strategi pemasaran yang lebih efektif. Dengan inovasi layanan seperti pengantaran dan pembayaran digital, aplikasi ini memperkuat posisi Alfamart di pasar retail dan meningkatkan pengalaman berbelanja bagi pengguna.

#### 1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas dan dibahas secara mendalam, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas dengan aspek sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini akan terbatas pada penggunaan dimensi *Potential Gain in Customer Values* (PGCV) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai alat untuk mengukur kepuasan pengguna. Metode lain untuk mengukur kepuasan pengguna mungkin tidak akan dibahas.

- 2) Penelitian ini akan fokus pada kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan melalui aplikasi Alfagift, sehingga tidak akan memasukkan aspek lain dari layanan Alfagift yang tidak terkait dengan aplikasi mobile.

#### 1.5 Sistematika Penulisan Proposal Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini disusun secara runtut berdasarkan format penulisan yang telah ditetapkan oleh Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura. Berikut sistematika penulisan skripsi ini :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini, membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini, akan membahas mengenai kajian teori-teori yang berkaitan dengan penelitian skripsi.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini mengulas tahapan-tahapan yang dilakukan selama penelitian, identifikasi masalah, studi pustaka dan teknik pengumpulan data, analisis sistem.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan tentang metode analisis data yang akan digunakan, yang di dalamnya ada pengujian validitas dan reliabilitas dengan pengolahan data menggunakan *software SPSS* dan *Miscrosoft Microsoft excel*.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian, yang menyajikan kesimpulan serta memberi saran penelitian.