

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia terus mengalami kenaikan, *platform e-commerce* telah muncul sebagai sektor yang mengalami pertumbuhan pesat. Memberikan dampak positif pada sektor logistik khususnya di indonesia. *Platform e-commerce* memungkinkan konsumen untuk melaksanakan pembelian dan penjualan melalui internet, sehingga meningkatkan kenyamanan serta menghilangkan kebutuhan akan pertemuan tatap muka dan mempermudah masyarakat untuk berbelanja online.

Di Indonesia belanja online merupakan hal yang disukai oleh masyarakat, belanja online tidak hanya digemari oleh remaja saja, namun juga para orang dewasa suka berbelanja online dikarenakan produknya beragam dan bisa mendapatkan produk dengan mudah. Ricky *et al.*, (2021) berpendapat Belanja melalui internet adalah perdagangan dilakukan secara digital melalui jaringan internet yang dipakai untuk kegiatan jual beli antara penjual dengan penjual lain atau penjual dengan pembeli

Adapun *platform online* dalam berbelanja yang biasa dipakai oleh masyarakat yaitu *platform e-commerce*, *platform e-commerce* telah menjadi salah satu inovasi terbesar dan sektor yang mengalami pertumbuhan pesat dalam dunia bisnis modern, dengan memanfaatkan internet, *E-commerce* memungkinkan transaksi jual beli dilakukan secara online, tanpa batas waktu dan tepat.

*E-commerce* adalah teknologi yang dikenal dengan sistem inovasi bisnis serta pengembangan tingkat pembaruan yang cepat. Hal ini membawa banyak manfaat bagi bisnis dan pelanggan. Menurut Santos *et al.*, (2022) *E-commerce* adalah jenis transaksi yang terjadi melalui jaringan telemunikasi, terutama internet. Internet memungkinkan orang dan organisasi yang tersebar dalam jarak jauh untuk berkomunikasi satu sama lain dengan biaya yang rendah. Ini digunakan untuk memproses transaksi perdagangan online.

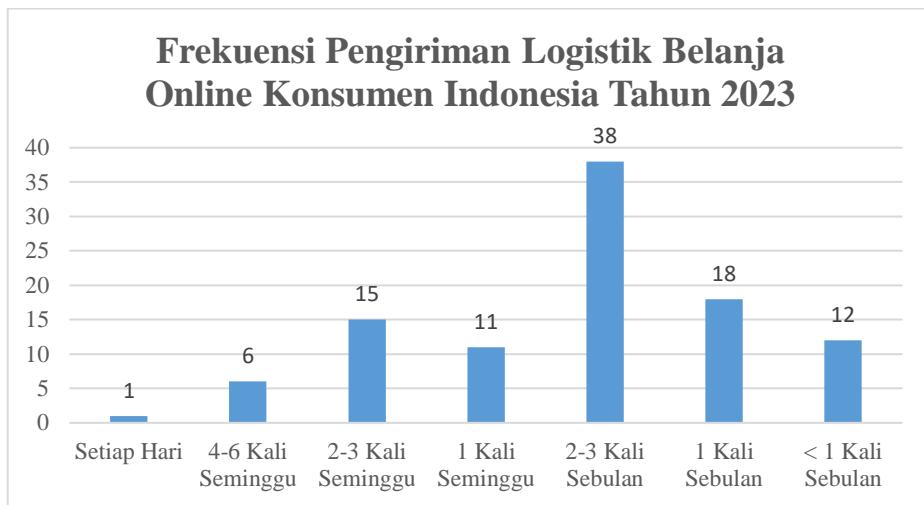
Pertumbuhan pesat bisnis *E-commerce* memerlukan layanan pengiriman barang yang andal dan terjangkau untuk mendukung kemajuannya. Persaingan di bisnis jasa pengiriman barang semakin ketat, sehingga penyedia layanan harus mempersiapkan diri dengan baik agar tetap eksis. Perusahaan layanan jasa mengirim barang mempunyai fungsi yang sangat penting pada peningkatan aliran produk melalui sebuah area. Dengan meningkatkan tuntutan masyarakat akan layanan pengiriman barang yang andal, perusahaan-perusahaan jasa pengiriman akan berusaha keras untuk menawarkan kualitas layanan yang lebih baik dari pesaingnya. Salah satu tugas utama penyedia jasa pengiriman ialah membawa barang dari lokasi pengiriman ke lokasi tujuan.

Shopee adalah sebuah platform belanja yang semua masyarakat mengenalnya. Shopee adalah sebuah aplikasi belanja online serta berjualan secara daring yang mampu diakses dengan cepat melalui *smartphone*. Shopee hadir pada bentuk aplikasi mobile maupun *website* untuk membantu masyarakat dalam memanfaatkan kegiatan belanja online. Didirikan pada tahun 2015, Shopee berhasil menarik perhatian masyarakat melalui berbagai inovasi serta layanan yang

ditawarkannya, termasuk program promosi seperti *flash sale*, gratis ongkos kirim, dan integrasi berbagai metode pembayaran yang mudah. Shopee juga memiliki layanan pengiriman sendiri yang disebut Shopee Express (SPX). Adanya layanan jasa pengiriman mampu menjadi fungsi strategis dalam perkembangan kinerja pada produk suatu daerah.

Antusiasme masyarakat terhadap belanja online sangat erat kaitanya dengan layanan pengiriman produk. Di indonesia sudah banyak sekali jasa logistik pengiriman barang yaitu, J&T Express, JNE dan Tiki serta Ninja express, namun pihak Shopee yang memiliki pengiriman yang ekslusif seperti Shopee Express bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pengiriman barang bagi penjual dan pembeli. Shopee Express (SPX) adalah layanan pengiriman barang yang disediakan oleh Shopee untuk penjual-penjual tertentu. Shopee Express (SPX) membantu kita menghindari barang yang hilang dengan mempercepat proses pengiriman produk.

Frekuensi yang dilakukan menunjukkan bahwa pengguna jasa pengiriman produk sangat tinggi di kalangan masyarakat indonesia dalam hal kebutuhan pengiriman perseorangan dan pengiriman produk untuk belanja melalui internet.

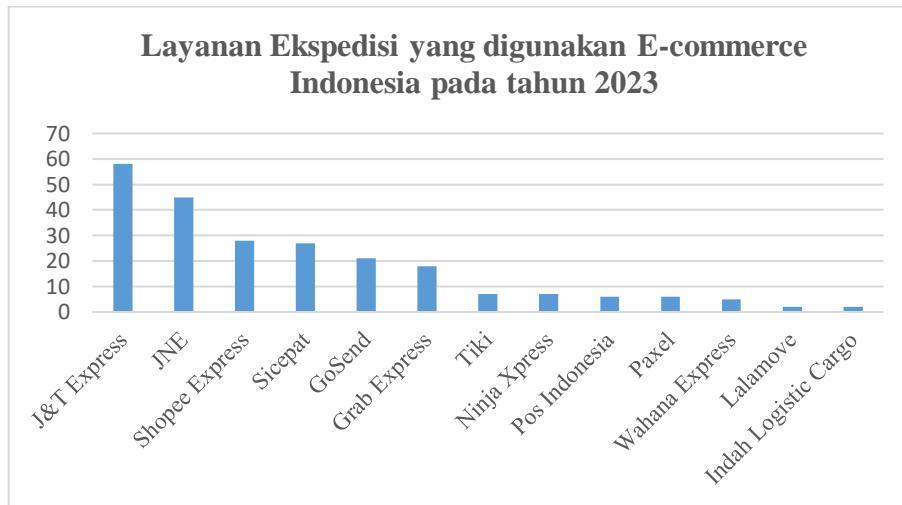


**Gambar 1.1 Frekuensi Pengiriman Barang Logistik Belanja Online yang Dilakukan Konsumen Indonesia Tahun 2023**

Sumber : [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id)

Berdasarkan gambar, laporan berjudul “Outlook on the logistic delivery service” di indonesia menunjukkan bahwa sebagian besar responden, atau 38% memanfaatkan pelayanan jasa kirim barang ketika membeli produk melalui jaringan internet sebesar dua atau tiga kalinya dalam waktu satu bulan. Selanjutnya, 18% konsumen mengatakan bahwa mereka memanfaatkan pelayanan pengiriman barang ketika belanja secara daring hanya sekali dalam, dan 15 % konsumen menggunakan pelayanan pengiriman sebesar 2-3 kali sebulan. Kemudian 12% responden menjelaskan konsumen menggunakan layanan kirim secara logistik hanya sekali setiap bulan saat berbelanja melalui internet, selanjutnya 11% lainnya mengatakan mereka menggunakan hanya sekali seminggu.

Selain itu, hanya 1% peserta survei yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk belanja online setiap hari, 6% lainnya mengatakan menggunakan sebanyak empat hingga enam kali seminggu.,



**Gambar 1.2 Layanan Ekspedisi Yang Digunakan Responden Pengguna E-commerce Indonesia 2023**

Sumber : databols. Katadata.co.id

Gambar 1.2 Bagi para penjual online keputusan tentang layanan ekspedisi yang mereka pilih sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pelanggan dan efektivitas operasi mereka. Sebagai hasil dari survei populix, sebagian besar penjual e-commerce lokal (58%) menggunakan layanan ekspedisi J&T express, dan presentase responden terbesar lebih memilih JNE karena menawarkan pengiriman paket cepat yang dapat diantar ke berbagai lokasi, serta Shopee express juga yang dinilai oleh 28% responden pada tahun 2023, survei populix memiliki 925 subjek penelitian dari 1.577 subjek. Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan Konsumen memiliki banyak pilihan dalam mengirimkan barang produknya namun Shopee Express berada dibawah JNE dan J&T. Layanan dan keluhan yang tidak memadai tidak hanya mengurangi kepuasan pelanggan, tetapi juga akan berdampak buruk pada reputasi perusahaan.