

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia perkembangan internet memang sangat cepat dan memberikan pengaruh dalam kepentingan di kehidupan masyarakat. Internet memberi bantuan kepada masyarakat untuk mempermudah dalam komunikasi dan mendapatkan informasi mengenai apapun yang mudah dan cepat. Dalam berjalannya waktu dan pembangan teknologi semakin cepat, sehingga internet dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perdagangan yang dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. Keberadaan *e-commerce* merupakan alternatif dalam usaha bisnis yang cukup menjanjikan karena *e-commerce* memberikan banyak kemudahan baik bagi penjual maupun konsumen untuk melakukan transaksi perdagangan. Dengan *e-commerce* setiap transaksi tidak memerlukan pertemuan antara usaha bisnis dan pembeli baik dalam pembayaran ataupun pengiriman barang. Untuk usaha bisnis online (*e-commerce*) sudah mulai banyak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan besar maupun toko pribadi contohnya seperti toko baju, sepatu, tas, barang elektronik dan lain-lain. (Hermawan : 2020)

Perusahaan ataupun toko usaha milik pribadi yang pada awalnya hanya menjual produknya tidak secara *offline*, kini mulai memasarkan dan menjual produknya melalui media *online*, baik di *website* perusahaan/toko, media komunikasi, ataupun jaringan sosial sehingga produknya akan semakin terkenal di wilayah kota-kota hingga ke luar negeri. Dalam dunia bisnis online persaingan yang terjadi lebih ke arah persaingan atribut kualitas layanan yang memuaskan konsumen dan pengiriman produk barang sampai ke konsumen tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan, sehingga konsumen akan menilai dan memilih untuk membeli produk kepada perusahaan atau toko usaha pribadi.

Beberapa negara diserang oleh virus mematikan yaitu *Covid-19* atau yang dikenal dengan sebutan corona. *Covid-19* masuk ke langkah bijak dengan mengeluarkan PP- No 21 tahun 2020 untuk penanganan *Covid-19* dengan penerapan PSBB (Pembatasan Sosial berskala Besar). PSBB merupakan

pembatasan kegiatan tertentu dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi *Covid-19*. Dalam aspek *Covid-19* ini tidak hanya berdampak di aspek kesehatan saja tetapi juga aspek ekonomi dan kemanusiaan. Pergeseran nilai kebutuhan masyarakat di masa pandemi membuat beberapa sektor ekonomi harus berjuang keras untuk bertahan. Adanya wabah *Covid-19* mengakibatkan beberapa usaha seperti *online shop* mengalami dampak turunnya penjualan sehingga keuntungan kemungkinan hanya berkisar 7% saja dalam waktu 1 bulan. Penurunan penjualan dan kepercayaan konsumen juga sangat berpengaruh terhadap usaha *online shop*, untuk itu pemilik usaha perlu membangun kepercayaan dan hubungan baik dengan konsumen membangun hubungan yang erat dan saling keterpuasan dan menguntungkan antara pemilik usaha dan konsumen.

Usaha bisnis Online Shop K2\_fashionbdg berbisnis dalam mengolah desain baju anak, baju muslim, mukena dan baju koko. lalu baju- baju tersebut di jual di sosial media. K2\_fashionbdg menjual bukan hanya di sosial media, adapun *reseller* membeli produk K2\_Fashionbdg dan akan dijual kembali ke pasar-pasar. Usaha bisnis K2\_Fashionbdg awalnya K2\_Fashionbdg mendapatkan keuntungan dan melebihi target hingga 80% dan bisnis K2\_Fashionbdg menyebar ke kota- kota karena hasil kualitas pelayanannya sangat memuaskan dan pengiriman barang cepat sampai tujuan. Semakin K2\_Fashionbdg terkenal, K2\_Fashionbdg mengalami masalah dikarenakan *Covid-19* di tahun 2020 sehingga hasil pendapatan jualan menurun karena konsumen tidak puas dengan kualitas pelayanan .

Produk merupakan suatu bentuk barang atau jasa yang di tawarkan oleh usaha K2\_Fashionbdg kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pembeli. Produk akan menciptakan persepsi dari konsumen melalui berbagai macam kualitas seperti keamanan barang, harga, desain, warna. konsumen yang ingin mendapatkan suatu produk dari usaha *online* harus membayarkan sejumlah uang yang disebut dengan harga. Konsumen mempertimbangkan suatu harga dari toko *online* lain saat akan membeli produk pada K2\_Fashionbdg, dimana persepsi harga dari usaha *online shop* akan mempengaruhi niat belanja kepada konsumen. Harga dalam usaha K2\_Fashionbdg terkadang juga tidak lebih murah dari pada toko biasanya, karena ada biaya ongkos kirim yang harga berbeda-beda tiap daerah

tujuan sesuai dengan lokasi pemesanan. Konsumen sering mempertimbangkan harga dalam niat membeli pada usaha K2\_Fashion ke toko *online* lain. Harga yang ditawarkan untuk *reseller* sangat berbeda dengan konsumen biasa beriklan ke pada usaha K2\_Fashionbdg akan menjadi bahan pertimbangan khusus, sebelum konsumen memutuskan untuk membeli produk barang.

Akar permasalahan ini penurunan harga pada bulan Februari 2020 terjadinya *Covid-19*. Seharusnya penjualan K2\_Fashionbdg dapat meningkat tetapi malah sebaliknya mengalami penurunan penjualan yang cukup signifikan. Usaha dibidang *online shop* pendapatan jualan baju *online shop* K2\_Fashionbdg mengalami penurunan penyebabnya seperti terlambatnya barang sampai ke tujuan. Selain itu jaminan proses pengiriman barang tersebut terjadi keterlambatan masih kurang maksimal dikarenakan pemerintah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang aktivitas menggunakan transportasi dibatasi untuk mengurangi penyebaran *Covid-19* di Indonesia sehingga untuk mengirim barang sampai ke konsumen butuh proses cukup lama sampai ke tangan konsumen.

Adapun kosumen tidak sabar dan membatalkan begitu saja saat barang pesanan sudah ditengah jalan dikarenakan pembatasan pengiriman barang untuk keluar kota diberhentikan dulu dikarenakan *Covid-19* sehingga K2\_Fashion mengalami kerugian. Konsumen juga merasa kecewa karena barang tersebut tidak terjamin keamanan dikarenakan barang tersebut cacat didalam kemasan dan tidak rapih, sehingga konsumen tidak puas dengan pelayanannya. Demikian juga hasil survei menginformasikan bahwa usaha baju online K2\_Fashionbdg terjadi penurunan penjualan di situasi pandemi *Covid-19* dikarenakan faktor pengiriman barang yang tidak tepat waktu sehingga konsumen tidak puas dan nomor resi pengiriman barang tidak dapat di cek saat proses aktivitas saat proses pengiriman, untuk penyedia informasi saat konsumen menanyakan barang tersebut tidak ada yang bisa menghubungi karena tidak ada cadangan lain sehingga konsumen bingung untuk menanyakan produk yang dipesananya. Sering kali saat kosumen memesan barang tidak sesuai dengan pesanan konsumen sehingga konsumen kecewa dikarenakan tidak detail saat pengiriman. Selain itu, harga yang di tawarkan kepada *reseller* dan kosumen biasa sangat berbeda sehingga konsumen biasa

membandingkan harga produk yang lebih murah ke toko lain. Harga untuk pengiriman barangpun sangat mahal sehingga konsumen tidak terpuaskan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan dalam proses pengolahan data mengalami penurunan penjualan terhadap kualitas pelayanan maka dapat terindikasi masalah sebagai berikut, yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan layanan customer yang diberikan oleh layanan bisnis K2\_Fashionbdg?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap keamanan barang dan kualitas produk yang diberikan oleh layanan bisnis K2\_Fashionbdg?
3. Bagaimana pendapat konsumen terhadap kualitas pengiriman barang dikarenakan pembatasan aktivitas yang terjadi virus *Covid-19* sehingga mengalami penurunan jualan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang telah ditentukan yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan customer terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bisnis K2\_Fashionbdg.
2. Untuk mengetahui yang dirasakan konsumen oleh tingkat kepuasan atas kualitas produk dan keamanan barang saat proses pengiriman ke tangan konsumen yang diberikan oleh layanan K2\_Fashionbdg.
3. Untuk mendapatkan solusi agar bisnis K2\_Fashionbdg tidak mengalami penurunan penjualan dikarenakan pembatasan terjadinya *Covid-19* sehingga aktivitas transportasi mengalami keterlambatan pengiriman barang ke tangan konsumen sehingga tidak mengalami penurunan jualan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun masalah yang dapat diambil dari masalah adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Perusahaan
  - a. Memberi gambaran yang terjadi dikarenakan *Covid-19* kepada usaha bisnis untuk memberi informasi atau masukan sehingga membantu para pembisnis usaha online dapat memberi masukan atas menghadapi

masalah untuk kedepannya.

- b. Membantu menentukan strategi dalam masalah terjadinya *Covid-19* agar yang memiliki usaha bisnis tidak mengalami penerunan penjualan di masa yang akan datang sehingga konsumen puas atas kualitas atas keamanan pengiriman barang, harga pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pemesanan.
  - c. Sehingga pengiriman barang sehingga tidak ada keterlambatan dan harga pengiriman sesuai dengan yang di pesan oleh konsumen sehingga usaha bisnis akan semakin maju pesat dan konsumen akan menginformasi ke orang-orang sehingga menguntungkan penjual usaha bisnis online.
2. Manfaat Bagi Penulis
    - a. Manfaat bagi penulis untuk menambah pengetahuan agar mengetahui dan memahami bagaimana cara memecahkan masalah yang terjadi dikarenakan *Covid-19* yang memperhambat dalam usaha bisnis online K2\_Fashionbdg dalam penurunan penjualan.
    - b. Belajar memahami pola pikir bagaimana cara strategi yang terjadi dikarenakan wabah *Covid-19* untuk mengembangkan bisnis online sehingga tidak mengalami masalah.
  3. Manfaat bagi pembaca
    - a. Memberikan tambahan wawasan kepada khusus pembaca bagaimana cara mengenai masalah yang terjadi di wabah *Covid-19* dari kualitas pelayanan terhadap konsumen dan pengiriman barang diberikan oleh usaha bisnis K2\_Fashionbdg.
    - b. Memberikan gambaran kepada pembaca untuk mengenai penerapan bagi permasalahan yang terjadi dikarenakan virus *Covid-19* dan bagaimanana cara menyelesaikan masalah.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Agar penelitian ini tidak menyebar diluar penelitian. Peneliti melakukan batasan adalah sebagai berikut:

1. Masalah yang dijadikan bahan penelitian oleh penulis yaitu berfokus untuk

masalah dikarenakan wabah virus *Covid-19* terhadap konsumen atas kualitas pelayanan dan pengirim barang dikarenakan keterlambatan dalam proses pengiriman maupun merepon konsumen yang membeli produk sehingga perusahaan mengalami penurunan penjualan di tahun 2020 di bisnis K2\_Fashionbdg

2. Data yang diambil di dapatkan dari wawancara secara langsung serta melakukan observasi di bisnis K2\_Fashion.

### **1.6 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di unit usaha *online shop* K2\_Fashionbdg yang berlokasi di kmp. Patrol RT. 002/ RW. 008, Dusun Sukajadi, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung, 40911.

### **1.7 Sistematika Penulisan Laporan**

Penulisan tugas akhir ini terbagi kedalam enam bab. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian awal dari laporan penelitian ini. Pada bab ini akan diuraikan pendahuluan yang berisi latar belakang dari masalah penelitian, rumusan masalah berupa suatu pertanyaan penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian, batasan penelitian ditetapkan agar penelitian menjadi lebih terfokus, asumsi penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam membuat laporan tertulis penelitian. Tujuan akhir dalam bab ini ialah untuk memperoleh gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi kaidah, dalil, teori-teori yang diperoleh dari buku-buku teks, laporan penelitian, buletin dan jurnal, tesis, disertasi, dan sumber ilmiah lainnya yang digunakan untuk memecahkan masalah.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metode-metode dan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya untuk mencapai

tujuan yang telah ditetapkan. Bab ini akan menjadi acuan dalam melakukan penelitian dari awal hingga akhir mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menyajikan data-data yang diperoleh penulis yang berasal dari observasi langsung ke lapangan maupun hasil wawancara dengan pihak yang terkait. Data-data tersebut diolah melalui proses pengolahan data yang sesuai dengan tahapan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya. Agar dapat menyelesaikan permasalahan sebaik mungkin maka objek penelitian perlu dikenali. Oleh karena itu, pada bab ini juga disajikan data umum perusahaan yang menjadi objek penelitian.

#### **BAB V ANALISIS**

Bab ini berisi analisis dan evaluasi dari penelitian yang dilakukan terkait hasil pengolahan data penelitian. Tujuan dilakukannya analisis tersebut ialah untuk mengetahui apakah hasil penelitian memberikan perbaikan terhadap permasalahan yang dialami oleh perusahaan

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari perumusan masalah maupun tujuan penelitian sedangkan saran berisi mengenai usulan pada penelitian selanjutnya.