

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah memberikan dampak besar pada berbagai aspek kehidupan, terutama gaya hidup masyarakat yang semakin mengandalkan layanan berbasis digital. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2024) jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023, dengan presentase tingkat pengguna *smartphone* untuk mengakses berbagai layanan digital di Indonesia mencapai 79,5%. Selain itu berdasarkan data yang dilansir dari antaranews.com, sektor *e-commerce* yang mencakup industri makanan dan minuman merupakan pendorong utama ekonomi digital Indonesia, mengalami pertumbuhan sebesar 13% dari 2023 ke 2024. Perkembangan ini menunjukkan betapa pentingnya inovasi teknologi bagi perusahaan untuk tetap relevan dan kompetitif di era digital.

Dalam industri *Food and Beverage*, aplikasi digital memainkan peran penting dalam memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memesan, membayar, dan menikmati layanan tanpa hambatan. Starbucks Indonesia, sebagai salah satu *brand* kopi terkemuka turut menyediakan aplikasi *mobile* untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, mulai dari fitur pemesanan hingga *loyalty program*. Di sisi lain, Starbucks mengalami tantangan di luar aspek teknologi, yaitu adanya *miss information* terkait keterlibatan perusahaan dalam konflik Israel-Palestina. Melalui *website* milik Starbucks Indonesia, pemimpin PT Sari Coffee Indonesia pemilik

lisensi Starbucks Indonesia secara resmi memberikan pernyataan bahwa Starbucks tidak memiliki keterlibatan politik dan tidak memberikan dukungan kepada pihak mana pun dalam konflik tersebut. Selain itu, Starbucks tidak memiliki gerai yang beroperasi di Israel sejak tahun 2003 yang semakin memperjelas bahwa perusahaan ini tidak memiliki keterkaitan langsung dengan dinamika politik di wilayah tersebut. Pernyataan ini diperkuat dengan Gerakan Boikot, Divestasi, dan Sanksi (BDS) Indonesia melalui unggahannya di sosial media Instagram yang telah menghapus Starbucks dalam daftar perusahaan yang di boikot.



Gambar 1.1 Daftar Perusahaan Boikot oleh BDS Indonesia

Sumber : Instagram @gerakanbds (2025)

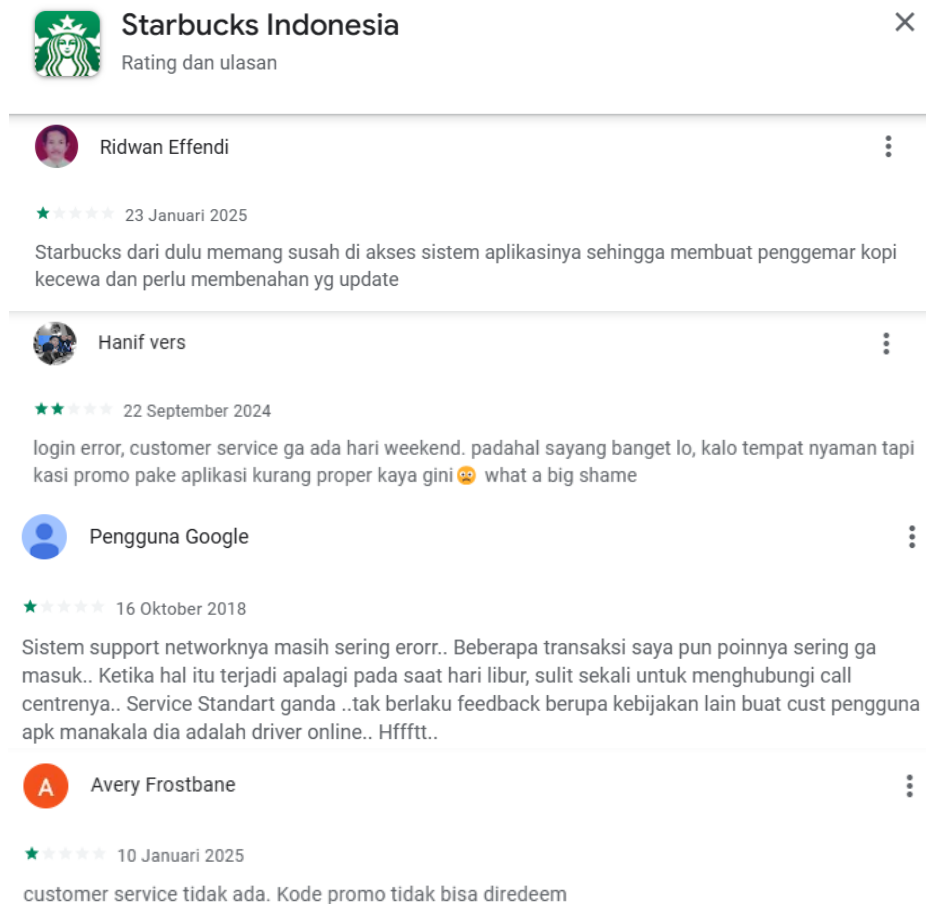
Berdasarkan data *review* yang dapat diakses melalui *Google Play Store*, tercatat bahwa aplikasi Starbucks Indonesia telah terunduh oleh lebih dari 1 juta pengguna. Namun *rating* yang didapatkan oleh aplikasi Starbucks Indonesia yaitu 2,4 dari 5,0 dengan total 12,9 ribu ulasan. *Rating* yang dimiliki oleh aplikasi Starbucks Indonesia masih terbilang cukup rendah dibandingkan dengan aplikasi sejenis dari pesaingnya. Adapun perbandingan nilai *rating* yang dimiliki oleh beberapa aplikasi *coffee shop* dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Perbandingan *Rating* Aplikasi *Coffee Shop* di *Google Play Store*

Aplikasi	Rating	Total Pengguna
Starbucks Indonesia	 2.4/5.0	1 juta
Excelso	 3.9/5.0	100 ribu
Fore Coffee	 4.9/5.0	1 juta
Kopi Kenangan	 4.9/5.0	1 juta

Sumber: *Google Play Store* (2025)

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat bahwa aplikasi Fore Coffee dan Kopi Kenangan memiliki *rating* tertinggi yaitu 4,9. Sementara aplikasi Excelso memiliki *rating* 3,9 yang menunjukkan performa layanan yang lebih baik dibandingkan dengan aplikasi Starbucks Indonesia yang hanya mendapatkan *rating* 2,4. Aplikasi Fore Coffee dan Kopi Kenangan mendapatkan respons positif dari pengguna yang merasa bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam penggunaan aplikasi, tampilan aplikasi yang menarik dan mudah dipahami pengguna baru, serta kemudahan dalam proses pemesanan. Pada aplikasi Excelso pengguna merasa bahwa aplikasi ini menawarkan banyak kemudahan dalam proses transaksi dan juga berbagai promo yang menarik dan menguntungkan pengguna. Sedangkan pada aplikasi Starbucks Indonesia menunjukkan beberapa keluhan yang dirasakan yaitu adanya *bug/error*, kesulitan dalam verifikasi akun dan *login*, sulitnya *redeem* kode promo, dan ketidaktersediaan *customer service* dalam menjawab keluhan pengguna seperti yang terlihat pada gambar 1.2. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Starbucks Indonesia masih memerlukan perbaikan dalam hal stabilitas dan pengalaman pengguna.



Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Aplikasi Starbucks Indonesia di *Google Play Store*

Sumber: Google Playstore (2025)

Sejumlah ulasan pengguna di *Google Play Store* menunjukkan adanya kekurangan dalam kualitas layanan aplikasi Starbucks Indonesia. Dari skala *rating* 1-5, banyak pengguna yang memberikan *rating* 1 dengan total 7.918 ulasan yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi.

Tabel 1.2 Presentase Ulasan Aplikasi Starbucks Indonesia

<i>Rating</i>	Jumlah Ulasan	Presentase
<i>Rating</i> 5	3.908	30%
<i>Rating</i> 4	323	3%
<i>Rating</i> 3	252	2%
<i>Rating</i> 2	505	4%
<i>Rating</i> 1	7.918	61%

Sumber: *Rating Aplikasi Pada Google Play Store* (2025)

Permasalahan yang dihadapi oleh aplikasi Starbucks Indonesia dalam usaha memenuhi kepuasan penggunaannya dapat diidentifikasi menggunakan metode *E-SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *E-SERVQUAL* merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan jasa yang diberikan secara *online* (Maharani et al., 2023). Penggunaan metode ini akan mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap layanan yang disediakan (Theresia & Tan, 2021). Terdapat 7 (tujuh) dimensi yang digunakan dalam metode *E-SERVQUAL*, yaitu efisiensi (*efficiency*), ketersediaan sistem (*system availability*), pemenuhan (*fulfillment*), privasi (*privacy*), daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), dan kontak (*contact*) (Komharudin et al., 2021). Metode ini memiliki keunggulan dapat mengetahui nilai *gap* (skor kualitas layanan) antara persepsi yang dirasakan pengguna dan harapan yang diinginkan oleh pengguna tentang layanan aplikasi yang diterima (Bachtiar et al., 2022). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan perspektif pengguna. Analisis ini memvisualisasikan hasilnya dalam bentuk matriks empat kuadran yang membandingkan antara tingkat harapan (*importance*) dengan kinerja aktual (*performance*) untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan suatu aplikasi. Kelebihan metode ini adalah untuk menemukan atribut-atribut dalam metode *E-ServQual* yang belum memenuhi harapan pengguna, sehingga analisis kuadran IPA dapat dijadikan sebagai acuan dalam merancang perbaikan layanan yang diperlukan (Agustina & Suyatno, 2024).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pada Aplikasi Starbucks

Indonesia Menggunakan Metode *E-SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada perusahaan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasinya dan dapat lebih mudah menentukan skala prioritas perbaikan, sehingga perusahaan mampu meningkatkan kualitas demi memenuhi kepuasan penggunanya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, perumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

“Bagaimana tingkat kualitas layanan pada aplikasi Starbucks Indonesia berdasarkan persepsi pengguna dan usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan metode E-SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)?”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan penelitian yang diperlukan agar ruang lingkup penelitian lebih terarah, fokus, dan tidak melebar adalah sebagai berikut:

1. Sampel penelitian ini yaitu responden yang pernah melakukan transaksi melalui Aplikasi Starbucks Indonesia sebanyak minimal 1 kali.
2. Data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar secara *online* menggunakan *Google Form*.
3. Penelitian yang dilakukan hanya sebatas memberikan usulan perbaikan pada atribut layanan bagi Aplikasi Starbucks Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden memahami semua pertanyaan maupun pernyataan dalam kuesioner dan memberikan jawaban yang jujur dan objektif.
2. Responden memahami dengan baik dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam kuesioner.
3. Tidak terdapat perubahan signifikan pada fitur atau desain aplikasi selama periode penelitian dilakukan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi Starbucks Indonesia berdasarkan perspektif pengguna.
2. Memberikan usulan perbaikan pada aplikasi Starbucks Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi menggunakan metode analisis 5W + 1H.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan aplikasi Starbucks Indonesia berdasarkan perspektif pengguna layanan aplikasi dan menambah pengetahuan terkait penerapan metode *E-SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Manfaat Secara Praktisi

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar rekomendasi dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan standar kualitas pelayanan agar dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang diharapkan.

1.7 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjabarkan latar belakang serta pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, dalam bab ini juga diuraikan tujuan penelitian, batasan penelitian, asumsi yang digunakan, serta manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori dasar yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada aplikasi industri kuliner dan landasan teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup uraian mengenai lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian, definisi operasional variabel, atribut yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan serta analisis data, dan diagram alur (*flowchart*) yang menggambarkan tahapan pelaksanaan penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi proses pengumpulan, pengolahan, serta analisis data yang telah diperoleh dari lapangan, disertai dengan pembahasan hasil dan saran perbaikan yang dapat dijadikan masukan untuk peningkatan pelayanan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan serta menyampaikan rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan oleh pihak terkait, termasuk saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**