

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi pada dinamika kebutuhan konsumen masa kini yang menuntut kecepatan dan keandalan suatu layanan, peran teknik industri dalam meningkatkan efisiensi sistem dan optimalisasi keberhasilan proses layanan menjadi faktor penting. Sama seperti laporan *International Institute for Management Development* 2025, mengatakan bahwa peringkat daya saing digitalisasi Indonesia mengalami peningkatan dari posisi ke-56 pada tahun 2020 menjadi posisi ke-43 pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia akan terus menggunakan, mengembangkan, dan berinovasi pada digitalisasi untuk meningkatkan daya saing operasional maupun kualitas hidup masyarakat.

Peningkatan efisiensi kualitas hidup masyarakat terjadi juga pada salah satu sektor industri, yaitu sektor logistik pada layanan jasa. Adanya transformasi proses *input* layanan menjadi *output* secara terukur dan terstruktur dengan mengusung konsep cepat, sederhana, dan terjangkau dalam berbasis digital adalah aplikasi Lalamove. Aplikasi ini hadir di Indonesia pada tahun 2018 melalui PT. Lalamove Logistik Indonesia yang menyediakan layanan pengiriman barang secara fleksibel sesuai permintaan pengguna. Aplikasi ini juga menawarkan jasa tambahan seperti penyewaan kendaraan dan transportasi berbasis aplikasi yang menunjukkan adanya pengembangan sistem layanan secara menyeluruh untuk memperluas cakupan fungsi dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang beragam.

Sejak diluncurkan di Indonesia, aplikasi Lalamove telah mencatat lebih dari 10 juta unduhan di Play Store hingga Maret 2025. Namun, dalam periode Maret 2023 hingga Maret 2025, aplikasi ini sempat mengalami penurunan rating yang mendorong peneliti untuk melakukan observasi terhadap 8.773 ulasan pengguna. Hasil observasi menunjukkan bahwa 4.695 ulasan memberikan rating 1 dan 2, sementara 4.078 ulasan lainnya memberikan rating 3, 4, dan 5. Data ini mengindikasikan bahwa 53,5% pengguna menunjukkan ketidakpuasan terhadap layanan aplikasi yang mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan ekspektasi pengguna.

Beberapa kelemahan aplikasi Lalamove yang menjadi kendala yang dilaporkan mencakup fitur aplikasi yang tidak intuitif, gangguan sistem seperti pelacakan yang *error*, serta proses pembatalan layanan dan transaksi yang tidak efisien. Selain itu, layanan tambahan seperti penyewaan kendaraan dan transportasi *online* juga menimbulkan keluhan, mulai dari keterbatasan armada, ketidaksesuaian informasi kendaraan, hingga kebingungan navigasi dalam sistem terintegrasi. Alasan-alasan tersebut didukung dengan adanya ulasan negatif dan rating rendah yang dapat dilihat di Play Store, seperti ringkasan tabel di bawah ini.

Tabel 1. 1 Ringkasan Keluhan Pelanggan Aplikasi Lalamove

Ringkasan Keluhan Pelanggan		
Seringnya terjadi <i>error</i> pada aplikasi yang menjadi gangguan sistem	Kebingungan antara fitur pengiriman barang dan transportasi penumpang	Ketidaksesuaian armada yang datang dengan informasi pada aplikasi
Kinerja <i>customer service</i> yang lambat dan buruk	<i>Top-up</i> saldo yang tidak menguntungkan pengguna	Biaya yang tidak transparan pada aplikasi

Sumber: (Play Store, 2025)

Pada Tabel 1.1 di atas, menunjukkan ringkasan beberapa ulasan yang disampaikan oleh pengguna aplikasi Lalamove yang terdapat pada laman *rating and reviews* di Play Store. Masalah-masalah tersebut menunjukkan perlunya evaluasi sistem secara menyeluruh. Salah satu kerangka kerja yang secara luas sudah digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna adalah *HEART Framework* yang mencakup lima indikator utama, yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success* (Zarkasi et al., 2022). Dalam teknik industri, *HEART Framework* mendukung pengukuran kinerja sistem layanan berbasis pengguna untuk mengidentifikasi celah dalam desain layanan dan efektivitas proses. Metode *Net Promoter Score* (NPS) akan melengkapi evaluasi dengan mengukur loyalitas pelanggan berdasarkan skor 1–10 yang kemudian akan diklasifikasikan ke dalam kategori *Promoters, Passives*, dan *Detractors* (Jurnal et al., 2024).

Dengan adanya permasalahan pada aplikasi Lalamove seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka diperlukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan berdasarkan pengalaman pengguna dengan pendekatan sistematis sebagaimana menjadi fokus teknik industri dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas proses layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi aspek layanan yang perlu diperbaiki guna menjaga kepuasan pelanggan dan mendorong rekomendasi pengguna terhadap aplikasi. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan dan optimalisasi kualitas layanan Lalamove sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

“Bagaimana tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan aplikasi Lalamove berdasarkan pengalaman pengguna dengan metode HEART Framework dan Net Promoter Score (NPS)?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Responden yang digunakan untuk penelitian adalah responden yang pernah menjadi pengguna aplikasi Lalamove minimal 1 kali.
2. Pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh melalui penggunaan media *google form* sehingga dapat menjangkau responden secara luas.
3. Penelitian ini menggunakan *HEART Framework*, yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success* serta *Net Promoter Score*.

1.4 Asumsi Penelitian

Asumsi-asumsi dasar dalam penelitian ini adalah:

1. Pengalaman pengguna terhadap aplikasi Lalamove diukur dan dianalisis secara sistematis melalui pendekatan *HEART Framework* dan *Net Promoter Score (NPS)* untuk memperoleh gambaran objektif tentang kualitas layanan.

2. Setiap variabel dalam *HEART Framework* memiliki kontribusi terhadap pembentukan persepsi pengguna dan kepuasan pelanggan, serta dapat menjadi indikator dalam perbaikan proses layanan berbasis digital.
3. Data yang diperoleh dari responden dianggap mewakili persepsi mayoritas pengguna dan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi performa layanan aplikasi Lalamove dalam konteks peningkatan efisiensi dan efektivitas sistem layanan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan berdasarkan pengalaman pengguna pada aplikasi Lalamove.
2. Untuk memberikan usulan perbaikan pada aplikasi Lalamove guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya dalam konteks permasalahan yang berhubungan dengan analisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pengalaman pengguna serta untuk mengevaluasi sejauh mana teori-teori yang diperoleh di perkuliahan dapat

diterapkan pada masalah yang sebenarnya. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mempelajari dan menerapkan metode *HEART Framework* dan *Net Promoter Score (NPS)*.

2. Manfaat praktis

Dapat melakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pengalaman pengguna pada layanan aplikasi Lalamove yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan perusahaan dalam mengembangkan aplikasi Lalamove berdasarkan perspektif penggunanya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang penyusunan skripsi ini, penulis menyusun sistematika penulisan yang mencakup pembahasan pada setiap bab dari penelitian ini, yakni seperti di bawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian, manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari hasil penelitian, dan sistematika penulisannya.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang diperlukan untuk menganalisis permasalahan yang diangkat dengan mengacu pada berbagai literatur yang relevan. Literatur yang akan menjadi landasan teori, antara lain karakteristik dan konsep industri jasa, kepuasan pelanggan,

pengalaman pengguna, loyalitas pelanggan, aplikasi Lalamove, *HEART Framework*, *Net Promoter Score*, kuesioner dan skala likert, populasi dan sampel, pengujian data yang mencakup uji kecukupan data, uji validitas, dan uji reliabilitas, serta penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, tempat dan waktu penelitian, identifikasi variabel, langkah-langkah penyelesaian, teknik pengumpulan data, pengujian data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang penyajian rekapitulasi data. Selain itu, bab ini juga membahas tentang hasil analisis data terkait tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan menggunakan metode *HEART Framework* untuk mengukur pengalaman pengguna secara komprehensif serta *Net Promoter Score* untuk menilai tingkat loyalitas pelanggan. Pembahasan difokuskan pada interpretasi hasil pengukuran, hasil evaluasi *goals*, dan pemberian usulan perbaikan agar mempermudah proses penarikan kesimpulan selanjutnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang merangkum hasil penelitian mengenai kepuasan dan loyalitas pelanggan aplikasi Lalamove. Kesimpulan disusun untuk menjawab tujuan penelitian yang telah diajukan. Selain itu, disampaikan pula saran yang ditujukan kepada

pihak terkait seperti pengelola ataupun tim pengembang aplikasi
Lalamove.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN