

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Industri pengiriman barang di Indonesia terus mengalami perkembangan setiap tahunnya, tercermin dari pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah perusahaan jasa pengiriman yang ada (Wicaksono et al., 2019). Ketua Umum Asperindo atau Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos, dan Logistik Indonesia, M. Feriadi menyampaikan bahwa pertumbuhan rata-rata dalam sektor bisnis ke konsumen (B2C) dan konsumen ke konsumen (C2C) mencapai 30% (Apriyandi, 2022). Pesatnya perkembangan bisnis pengiriman barang terbukti berdampak pada bertambahnya jumlah unit usaha baru yang dirintis. Melalui media berita Kontan, M. Feriadi menyatakan bahwa pada pertengahan tahun 2021 terdapat penambahan jumlah anggota Asperindo tercatat lebih kurang sebanyak 50 perusahaan, jumlah tersebut belum dibarengi dengan perusahaan jasa pengiriman yang belum terdaftar menjadi anggota Asperindo (Mulyana, 2021).

Peningkatan bisnis industri logistik menyebabkan persaingan antar perusahaan pengiriman barang menjadi semakin ketat untuk menarik perhatian pelanggan (Pratiwi et al., 2021). JuraganCOD salah satu dari perusahaan jasa pengiriman yang bersaing di tengah ketatnya persaingan sektor logistik, JuraganCOD adalah platform yang menyediakan jasa pengelolaan pengiriman multi kurir COD (Cash On Delivery) dan Non-COD yang bermitra dengan berbagai ekspedisi terkemuka di Indonesia (JuraganCOD, 2022). Di tengah ketatnya persaingan di sektor logistik, JuraganCOD menghadapi situasi yang menantang dimana terjadi penurunan transaksi dalam kuartal ke empat (Q4) tahun 2023, penurunan tertajam ada pada bulan Desember dimana transaksi turun sekitar 28%. Hal ini berbanding terbalik dengan tren belanja *online* yang meningkat di akhir tahun. Bank Indonesia mencatat bahwa belanja *online* masyarakat Indonesia mengalami peningkatan dua digit, peningkatan ini sebesar 10,69% dibandingkan bulan sebelumnya (MTM) atau naik 4,99% dibandingkan tahun sebelumnya (YOY),

dengan total volume transaksi mencapai 361,54 juta transaksi (Zahara, 2023). Hal ini tentu menjadi perhatian serius dan membutuhkan penanganan untuk menghadapi situasi penurunan transaksi yang dialami JuraganCOD. Berdasarkan masalah tersebut, perlu adanya analisis kepuasan pelanggan melalui umpan balik untuk mengetahui permasalahan yang di hadapi pelanggan saat menggunakan layanan JuraganCOD.

Kepuasan pelanggan adalah respon yang timbul ketika seseorang menilai sejauh mana produk atau layanan memenuhi ekspektasi mereka. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan berpengaruh pada niat pelanggan untuk melakukan transaksi ulang di masa depan, hal tersebut dikenal sebagai loyalitas pelanggan (Sutherland et al., 2020). Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan dan kinerja yang baik bagi konsumen (Fatimah et al., 2022). Dengan melakukan penelitian terhadap rating, penilaian, atau umpan balik dari pelanggan dapat secara langsung menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Zhao et al., 2019). Menyadari pentingnya dampak umpan balik terhadap kepuasan pelanggan serta manfaatnya bagi kinerja perusahaan, maka menjadi penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi umpan balik yang diterima dari pengguna. Dengan demikian, penelitian ini akan menganalisis umpan balik pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh JuraganCOD.

Penelitian ini akan memanfaatkan *topic modeling* dengan *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) untuk mengidentifikasi topik yang secara konsisten muncul dalam umpan balik pelanggan. Pemilihan metode LDA didasari oleh penelitian (Papadia et al., 2023) yang membandingkan beberapa metode *topic modeling* seperti LDA, NMF, Neural LDA, dan CTM menggunakan data laporan masalah dan komplain dari pelanggan kepada *customer care*, yang mana merupakan data teks pendek, dan memiliki *noisy* dan variasi yang tinggi. Karakteristik data ini sesuai dengan penelitian ini, yaitu data umpan balik pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa LDA cocok dan sesuai digunakan untuk menganalisis data umpan balik pelanggan. Penelitian ini penting dikaji karena JuraganCOD belum pernah melakukan analisis umpan balik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman perusahaan terhadap kebutuhan dan preferensi pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah penelitian yang didasarkan pada konteks latar belakang diuraikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum topik yang sering dibicarakan pelanggan dalam umpan balik mengenai JuraganCOD?
2. Bagaimana penerapan *topic modeling* menggunakan *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) pada data umpan balik perusahaan JuraganCOD?

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan terbatas pada sumber internal perusahaan, yaitu umpan balik langsung dari pelanggan yang diterima melalui *website* dan CRM, tanpa melakukan *scraping* opini publik di media sosial
2. Tidak dilakukan analisis sentimen, sehingga umpan balik yang diterima dapat berupa komentar positif maupun negatif.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

Pertanyaan penelitian yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja topik yang paling sering dibicarakan oleh pelanggan dalam memberikan umpan balik terhadap JuraganCOD?
2. Bagaimana penerapan *topic modeling* dengan menggunakan *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) dilakukan pada dataset umpan balik yang diterima oleh perusahaan JuraganCOD?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan mengetahui topik atau keluhan pelanggan berdasarkan umpan balik yang diterima oleh JuraganCOD. Penelitian juga

bertujuan untuk menyajikan analisis yang dapat mendukung peningkatan kepuasan dan kesetiaan pelanggan dengan memanfaatkan metode *topic modeling*, melalui penerapan algoritma *Latent Dirichlet Allocation* (LDA).

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari tugas akhir ini adalah:

1. Memahami metode *topic modeling* dengan algoritma Latent Dirichlet Allocation (LDA) dan mampu menerapkannya pada studi kasus
2. Membantu JuraganCOD memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.
3. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan JuraganCOD.
4. Meningkatkan kualitas layanan JuraganCOD dengan tujuan meningkatkan transaksi pengiriman.