

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, teknologi menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat. Teknologi dapat membantu manusia untuk menyelesaikan masalah serta mempermudah pekerjaan. Penerapan teknologi dapat ditemukan di berbagai bidang, dimulai dari ekonomi, sosial, budaya, hingga politik.

Dengan adanya teknologi, gaya hidup masyarakat juga mengalami perubahan, termasuk cara berbelanja serta berjualan yang berubah menjadi *online*. Masyarakat dapat memperjual-belikan barang ataupun jasa kepada konsumen dengan memanfaatkan *platform e-commerce*. Menurut data *Digital 2022 Global Overview Report*, Indonesia menempati peringkat ke-5 sebagai negara yang sering melakukan transaksi belanja secara *online*, dengan persentase pelanggan *e-commerce* sebesar 36%. Peringkat 1 hingga 4 ditempati oleh Thailand dengan 45,8%, Korea Selatan dengan 43,1%, Meksiko dengan 39,4% dan Turki dengan 38,9% secara berurutan. (Kemp, 2022)

Di Indonesia, terdapat beberapa *platform e-commerce* yang ternama seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, Blibli, serta Bukalapak. Sekumpulan *platform e-commerce* ini sering digunakan oleh masyarakat Indonesia karena efisiensinya, barang yang dijual juga beragam, dimulai pakaian, makanan, peralatan rumah, obat-obatan hingga pulsa dan paket data.

Shopee sebagai salah satu *platform e-commerce* terbesar dan ternama di Indonesia tentu harus mempunyai layanan yang baik. Shopee didirikan pada bulan Desember 2015 yang dikelola oleh SEA Group yang dimiliki oleh Forrest Li, yang berperan sebagai pendiri, *co-founder* serta CEO.

Kepuasan pelanggan penting dalam menjalankan suatu bisnis, karena apabila pelanggan tersebut puas, maka mereka akan kemungkinan besar menjadi pelanggan loyal serta mempromosikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, penting dilakukannya analisis untuk mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Shopee.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat digunakannya metode *fuzzy Mamdani* serta metode *service quality* atau *servqual*. Metode *Fuzzy Mamdani* sangat fleksibel serta memiliki toleransi terhadap data. Metode *servqual* mengukur kualitas layanan dari atribut setiap dimensi, kemudian akan dihasilkan nilai kesenjangan (*gap*).

Metode *fuzzy Mamdani* cocok digunakan untuk memberikan hasil berupa tingkat kepuasan pelanggan serta mengevaluasi layanan yang diberikan oleh Shopee agar untuk kedepannya dapat dilakukan peningkatan terhadap layanan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, adapun masalah yang dapat dirumuskan adalah “Bagaimana menerapkan metode *fuzzy Mamdani* dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap layanan Shopee?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan metode *fuzzy* Mamdani dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap layanan Shopee.

### 1.4 Batasan Masalah

Terdapat sejumlah batasan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan logika *fuzzy* (*fuzzy logic*) & metode *fuzzy* Mamdani.
2. Data diperoleh dari hasil kuesioner melalui *Google Form*.
3. Variabel *input* yang digunakan dalam penelitian ini ialah, ketanggapan (*Responsiveness*), efisiensi (*Efficiency*), jaminan (*Assurance*), keandalan (*Reliability*), dan kontak (*Contact*). *Output* yang dihasilkan ialah kepuasan.
4. Menggunakan metode *centroid* dalam proses defuzzifikasi.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Menambah wawasan peneliti dan pembaca dalam menerapkan metode *fuzzy* Mamdani dalam menentukan kepuasan pelanggan.
2. Memberikan referensi bagi pembaca yang akan melakukan penelitian menggunakan metode *fuzzy* Mamdani.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan gambaran penulisan dari bab ke bab:

BAB I PENDAHULUAN, memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, memuat landasan teori yang berupa pengertian, mencantumkan perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu serta profil perusahaan Shopee.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, memuat metode pengumpulan data seperti kuesioner serta analisis yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, memuat hasil pengumpulan dan pengolahan data, serta hasil penelitian dengan metode *fuzzy* Mamdani yang dilakukan untuk masing-masing variabel yang telah ditetapkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, memuat kesimpulan terkait penerapan metode *fuzzy* Mamdani serta saran yang dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya di masa depan.