

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman, kemajuan di bidang teknologi mendukung perkembangan teknologi internet yang membantu kegiatan masyarakat terutama dalam bidang transaksi jual beli. pada zaman dahulu jual beli hanya dapat dilakukan secara langsung bertemu tatap muka namun sekarang dengan teknologi internet transaksi jual beli tidak perlu dilakukan secara tatap muka. Transaksi dapat dilakukan dimana saja tanpa memandang tempat dan jarak yaitu dengan menggunakan *e-commerce* atau perdagangan elektronik yang terjadi secara *online*. Ketika terjadi transaksi secara *online*, penjual dan pembeli akan menggunakan jasa kurir untuk mengirim barang transaksi mereka sehingga mereka perlu untuk memilih jasa kurir yang akan digunakan[1].

Hal tersebut memicu perkembangan jasa kurir karena mereka mengetahui bahwa penjual dan pembeli pada perdagangan elektronik pasti membutuhkan jasa kurir untuk mengantar barang yang mereka jual belikan sehingga persaingan dalam jasa kurir ini sangat ketat dan akan semakin lebar. Salah satu manfaat dari jasa kurir ini adalah untuk memudahkan pelanggan maupun penjual mendapatkan barang yang tidak dapat diambil sendiri atau diantar sendiri oleh penjual dan penerima karena ada nya faktor perbedaan wilayah yang jauh atau perbedaan waktu [2]. Menurut survey yang dilakukan oleh MarkPlus Inc, mayoritas masyarakat Indonesia menggunakan jasa kurir untuk mengirimkan barang yang dibeli dari *e-commerce* sebanyak 85.2% sedangkan sisanya mengirimkan barang belanjaan dari tempat belanja *online* di media sosial [3].

E-commerce adalah kegiatan jual beli produk secara *online* atau pemasaran secara lebih efisien dimana pengguna *e-commerce* lebih mudah melakukan transaksi dengan ada nya pengurangan biaya yang digunakan, dan mempermudah atau

mempercepat proses transaksi yang dilakukan, kualitas transfer data menjadi lebih baik daripada menggunakan proses manual dimana tidak dilakukan pengecekan berupa entry ulang dan ketika perdagangan dilakukan secara manual akan sering terjadinya *human error*, dengan menggunakan *e-commerce* maka dapat meminimalisir terjadinya *human error*. Menurut McLeod (2008:59) perdagangan elektronik atau *e-commerce* adalah penggunaan jaringan komunikasi dan komputer untuk melaksanakan proses bisnis. *E-commerce* menggunakan *internet* dan membutuhkan komputer dengan *web browser* untuk melakukan jual beli produk yang diinginkan[4]

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa kurir adalah Paxel, yang merupakan salah satu perusahaan yang cukup terkenal dalam menyediakan jasa pengiriman barang di Indonesia. Paxel memiliki beberapa layanan pengiriman barang yaitu pengiriman sameday adalah pengiriman dan penerimaan paket di hari yang sama dalam atau luar kota, Paxel box merupakan fasilitas loker untuk penyimpanan/ penitipan barang dan juga untuk pick-off dan drop-off barang konsumen, Paxel market menyediakan jasa pembelian / penjualan kebutuhan sehari-hari seperti jajanan unik khas nusantara, bahan pangan, bahan lokal, dan sebagainya. Paxel big merupakan layanan pengiriman paket yang memiliki bobot lebih dari 20kg dan dimensi maksimal 80cm, layanan pengiriman instant dengan jasa instant konsumen dapat mengirim paket ke seluruh kota di jangkauan Paxel dengan estimasi waktu pengiriman paling cepat hanya 2jam dan dapat dilakukan secara multi drop atau mengirim paket ke beberapa tujuan yang memiliki rute yang sama[5].

Paxel merupakan jasa kurir yang lebih fleksibel dibanding dengan jasa kurir yang lain karena Paxel memiliki aplikasi yang dapat di unduh melalui app store maupun google play terdapat berbagai layanan yang dapat digunakan di aplikasi Paxel yaitu pengiriman satu hari sampai, instant, hingga layanan pengiriman untuk paket dalam jumlah besar. Penggunaan aplikasi ini cukup mudah yang perlu dilakukan adalah unduh aplikasi Paxel, siapkan data pengirim dan penerima lalu pilih layanan pengiriman yang diinginkan[6]. Pada Google Play aplikasi Paxel memiliki rating 4.5

bintang sehingga dapat dikatakan banyak pengguna aplikasi Paxel yang puas dengan layanan yang ditawarkan Paxel melalui aplikasinya salah satu review yang ditulis pengguna Paxel “ Senang menggunakan aplikasi ini. Sangat berguna saya bisa mendapatkan pesanan saya dengan pengiriman dihari yang sama. Saya senang dengan aplikasinya” kata Riris Putri Kosasih[7].

Melihat kasus Covid 19 yang melonjak di Indonesia Paxel memiliki inovasi terbaru untuk membantu mencegah penyebaran covid 19 di Indonesia dengan mengeluarkan layanan baru yaitu Covid 19 emergency delivery. Layanan covid 19 emergency delivery ini memiliki cara kerja seperti pengiriman sameday service namun layanan ini akan sangat diprioritaskan dan sampai di tujuan lebih cepat dibanding dengan layanan sameday service biasa terutama barang yang memiliki hubungan dengan kesehatan atau berkategori health untuk barang yang berukuran S, M, dan L[8].

Berdasarkan paparan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa kurir Paxel di daerah Surakarta karena jasa kurir di daerah Surakarta dapat dikatakan tidak sedikit jumlahnya dan kualitas dari jasa kurir yang ada juga bisa dibilang baik dan dapat bersaing dengan jasa kurir lainnya, namun ada beberapa konsumen yang memilih menggunakan jasa kurir Paxel dibanding dengan jasa kurir lainnya.

1.2 Perumusan Masalah

Jasa kurir Paxel ini adalah jasa kurir yang baru muncul dengan berbagai inovasinya jasa kurir Paxel ini memperoleh review yang bagus di Google play yaitu dengan rata-rata 4.5 bintang sehingga dapat dikatakan banyak pengguna dari jasa kurir Paxel ini yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Paxel. Namun karena belum diketahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa kurir Paxel ini maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai hal tersebut.

1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas pertanyaan penelitian yang akan diajukan adalah :

- Apa faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan aplikasi Paxel di Surakarta?

1.4 Tujuan

- Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah tertera sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini untuk melakukan analisis mengenai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan aplikasi Paxel.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

- Penelitian hanya melibatkan konsumen pengguna aplikasi Paxel
- Peneliti hanya menganalisis faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan aplikasi Paxel.
- Peneliti hanya mengambil sampel pengguna aplikasi Paxel yang berada di sekitar daerah Surakarta

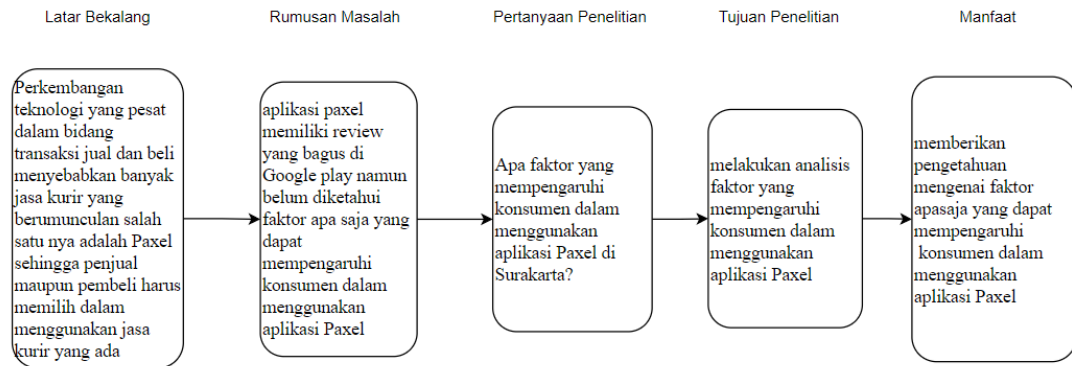
1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Memberikan pengetahuan mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan aplikasi Paxel

1.7 Bagan Keterkaitan

Berikut merupakan bagan keterkaitan antara latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan