

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada beberapa tahun terakhir, perdagangan elektronik di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dan menjadi salah satu pendorong utama dalam perkembangan ekonomi digital. Data menunjukkan bahwa jumlah usaha e-commerce di Indonesia mencapai sekitar 4,4 juta unit pada tahun 2024 dan meningkat sekitar 15,3% dibandingkan tahun sebelumnya (BPS, 2024). Aktivitas belanja secara daring juga terus meningkat seiring dengan pertumbuhan pengguna internet serta adopsi teknologi digital oleh masyarakat. Perkembangan tersebut mendorong semakin banyak pelaku usaha memanfaatkan platform e-commerce untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan daya saing bisnis.

Namun, pertumbuhan tersebut juga membawa konsekuensi terhadap kompleksitas operasional, khususnya dalam proses pemenuhan pesanan. Semakin tinggi volume transaksi, semakin besar pula tuntutan terhadap kecepatan, ketepatan, dan konsistensi layanan. Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian produk dengan pesanan, serta ketidakjelasan informasi status pengiriman. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan yang menginginkan layanan cepat dan akurat dengan realitas operasional yang belum sepenuhnya optimal. Hal ini menjadi isu penting karena proses pemenuhan pesanan merupakan tahap akhir layanan yang secara langsung membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas toko online.

Secara teoritis, proses pemenuhan pesanan merupakan rangkaian aktivitas operasional yang dimulai sejak pesanan diterima hingga produk diterima pelanggan dalam kondisi yang sesuai. Dalam perspektif manajemen operasi, proses ini mencakup verifikasi pesanan, pengelolaan persediaan, pengemasan, distribusi, hingga penanganan keluhan. Konsep *e-service quality* menempatkan *fulfillment* sebagai

kemampuan perusahaan dalam menepati janji pengiriman dan menyediakan produk secara akurat. Sementara itu, teori logistics service quality menekankan ketepatan waktu, akurasi pesanan, serta kondisi barang sebagai aspek kajian utama kualitas layanan logistik. Berdasarkan kerangka tersebut, dalam penelitian ini proses pemenuhan pesanan dipahami sebagai rangkaian aktivitas operasional yang berpotensi memengaruhi pengalaman layanan pelanggan. Analisis terhadap proses tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana perbaikan pemenuhan pesanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sejumlah penelitian dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa pemenuhan pesanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Koesmariadi dan Agusinta (2024), Utami, Yulianto, dan Nugroho (2024), Fauzan dan Ute (2021), Maemunah et al. (2023), serta Camilleri (2021) menemukan bahwa ketepatan waktu pengiriman, akurasi produk, dan kualitas layanan logistik berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dan loyalitas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dimensi pemenuhan pesanan merupakan faktor penting dalam membentuk evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan marketplace. Namun, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis statistik pada marketplace skala nasional. Pendekatan tersebut menekankan pengujian hubungan antarvariabel, tetapi belum menggambarkan secara mendalam bagaimana proses pemenuhan pesanan dijalankan di tingkat operasional toko online skala UMKM serta bagaimana pelanggan memaknai pengalaman layanan yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu menggali secara mendalam proses pemenuhan pesanan dalam konteks operasional toko online skala UMKM serta memahami pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Fenomena tersebut juga terjadi pada Toko Online Jam Fashion00 yang beroperasi melalui platform Tokopedia dan TikTok Shop. Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi dari pihak toko, masih ditemukan beberapa kendala dalam proses pemenuhan pesanan, seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian produk

dengan pesanan, serta ketidakjelasan informasi status pesanan. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan pelanggan dengan pelaksanaan proses pemenuhan pesanan di toko. Apabila kondisi ini tidak segera diperbaiki, maka berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan, memengaruhi reputasi toko melalui ulasan negatif, mengurangi minat pembelian ulang, serta berdampak pada penurunan volume penjualan dan pendapatan usaha. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap proses pemenuhan pesanan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam mendukung kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian yang mampu menganalisis secara mendalam proses pemenuhan pesanan dan implikasinya terhadap kepuasan pelanggan pada konteks toko online skala UMKM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sumber data primer melalui wawancara mendalam dan observasi langsung untuk memahami proses operasional, kendala yang dihadapi, serta persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan praktis dalam meningkatkan kualitas pemenuhan pesanan serta mendukung keberlanjutan usaha Toko Online Jam Fashion00 di tengah persaingan marketplace yang semakin kompetitif.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul dalam proses pemenuhan pesanan pada Toko Online Jam Fashion00 sebelum dirumuskan menjadi fokus penelitian. Identifikasi ini membatasi masalah pada aspek kajian yang berkaitan langsung dengan pengalaman pelanggan.

Permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pemrosesan dan pengiriman pesanan yang belum konsisten sesuai estimasi yang dijanjikan kepada pelanggan.

2. Akurasi dan kesesuaian produk dengan pesanan pelanggan yang masih ditemukan ketidaktepatan dari segi model, warna, atau spesifikasi.
3. Kualitas penanganan pesanan, yang mencakup pengemasan produk dan respons terhadap keluhan pelanggan, yang belum berjalan secara optimal.

Penelitian ini difokuskan pada tiga aspek tersebut karena berhubungan langsung dengan proses pemenuhan pesanan dan pembentukan kepuasan pelanggan.

1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis proses pemenuhan pesanan pada Toko Online Jam Fashion00 yang beroperasi melalui platform Tokopedia dan TikTok. Fokus penelitian mencakup tahapan pemrosesan pesanan, kesesuaian produk dengan pesanan pelanggan, kualitas pengemasan, serta penanganan keluhan dan komplain pelanggan. Kepuasan pelanggan diposisikan sebagai hasil dari pelaksanaan proses pemenuhan pesanan tersebut. Penelitian menggunakan data operasional toko pada periode Januari sampai Juni 2025 sebagai konteks analisis, sedangkan proses pengumpulan data penelitian dilakukan pada tahun 2026 melalui wawancara dan observasi.

Subjek penelitian terdiri atas pemilik toko, admin operasional, dan pelanggan aktif yang pernah melakukan transaksi pada periode penelitian. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap proses pemenuhan pesanan. Pemilihan informan dilakukan secara purposif berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses operasional dan pengalaman transaksi.

Penelitian ini tidak membahas aspek manajemen logistik eksternal yang berada di luar kendali internal toko, seperti kinerja kurir pihak ketiga. Penelitian juga tidak mengkaji strategi harga, strategi promosi, maupun aspek keuangan seperti biaya operasional, keuntungan, dan efisiensi biaya. Pembatasan ini ditetapkan agar penelitian lebih terarah dan mendalam dalam menganalisis keterkaitan antara proses

pemenuhan pesanan dan pengalaman kepuasan pelanggan pada konteks operasional UMKM secara spesifik.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini disusun untuk menjawab persoalan utama terkait proses pemenuhan pesanan dan kepuasan pelanggan pada Toko Online Jam Fashion00. Rumusan masalah dirancang agar penelitian memiliki arah yang jelas dalam mengeksplorasi praktik operasional dan pengalaman pelanggan pada toko yang beroperasi melalui platform digital. Berdasarkan konteks tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses pemenuhan pesanan yang diterapkan pada Toko Online Jam Fashion00 melalui platform Tokopedia dan TikTok Shop?
2. Bagaimana pengalaman pelanggan terhadap proses pemenuhan pesanan yang dilakukan oleh Toko Online Jam Fashion00?
3. Bagaimana proses pemenuhan pesanan tersebut berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam proses pemenuhan pesanan serta implikasinya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Online Jam Fashion00. Penelitian ini berupaya menggambarkan praktik operasional yang dijalankan, mengidentifikasi kendala yang muncul dalam proses pemenuhan pesanan, serta menganalisis bagaimana pelanggan memaknai pengalaman layanan yang mereka terima. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan proses pemenuhan pesanan guna meningkatkan kualitas layanan dan mendukung keberlanjutan usaha.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis proses pemenuhan pesanan pada Toko Online Jam Fashion00 melalui platform Tokopedia dan TikTok Shop.
2. Menganalisis pengalaman pelanggan terhadap proses pemenuhan pesanan yang dilakukan oleh Toko Online Jam Fashion00.
3. Menganalisis bagaimana proses pemenuhan pesanan berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi operasional yang aplikatif dalam meningkatkan kualitas pemenuhan pesanan dan kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam lima bab utama dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan. Pendahuluan memberikan gambaran awal mengenai pentingnya penelitian ini dan arah yang akan ditempuh dalam analisis yang dilakukan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori yang mendukung penelitian serta kajian terhadap penelitian terdahulu yang relevan. Selain itu, bab ini juga mencakup kerangka pemikiran yang menjadi dasar dalam analisis yang dilakukan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk desain penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data kualitatif.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis data serta interpretasi terhadap temuan penelitian. Hasil yang diperoleh dibandingkan dengan penelitian terdahulu untuk menilai konsistensi dan kontribusi penelitian ini terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta implikasi yang dapat diterapkan dalam praktik nyata. Selain itu, diberikan saran bagi pihak terkait dan peneliti selanjutnya untuk pengembangan penelitian di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini mencantumkan semua sumber yang dikutip dalam penelitian, termasuk buku, artikel jurnal, makalah konferensi, dan publikasi akademik relevan lainnya.