

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
JASA EKSPEDISI SICEPAT DENGAN ANALISA SENTIMEN  
PADA APLIKASI MEDIA SOSIAL TWITTER**



Oleh:  
**RAIHAN NESTADIO ZAKARIA**  
NIM: 19605421058

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2023**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## ABSTRAK

RAIHAN NESTADIO ZAKARIA. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi SiCepat Dengan Analisa Sentimen Pada Aplikasi Media Sosial Twitter. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2023.

Banyak keluhan oleh pengguna jasa ekspedisi SiCepat pada media sosial Twitter yang disebabkan oleh pelayanan yang tidak maksimal. Analisis sentimen merupakan salah satu bidang dari Natural Language Processing (NLP) yang membangun sistem untuk mengenali dan mengekstraksi opini dalam bentuk teks. Informasi berbentuk teks saat ini banyak terdapat di internet dalam format forum, blog, media sosial, serta situs berisi review. Dengan bantuan sentiment analysis, informasi yang tadinya tidak terstruktur dapat diubah menjadi data yang lebih terstruktur. Metode SVM yang telah di tuned merupakan metode yang menghasilkan data yang akurat dikarenakan mempunyai hasil data yang mempunyai akurasi lebih dari 60%. Oleh karena itu peneliti memutuskan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan metode analisis sentimen dengan mode SVM. perusahaan penyedia jasa ekspedisi SiCepat ini mengalami penurunan kualitas pelayanan pada tiap bulannya. Serta tidak adanya perbaikan kualitas pelayanan yang harusnya dilakukan pada tiap bulannya yang menyebabkan para pengguna jasa ekspedisi SiCepat ini merada dirugikan serta keluhan mereka tidak direspon dengan baik oleh pihak SiCepat. Berdasarkan pada sejumlah 211 data sentimen pengguna jasa ekspedisi SiCepat selama periode Mei hingga Juli yang telah dianalisis menggunakan analisis sentimen menggunakan aplikasi Winpython, diperoleh data yang menunjukkan bahwa terdapat 75 data yang dikategorikan sebagai kalimat atau sentimen negatif, 14 data yang dikategorikan positif, dan 122 data dikategorikan netral. Setelah data dinyatakan validitasnya, kemudian dianalisis berdasarkan indikator kualitas pelayanan. Berdasarkan pada indikator kualitas pelayanan, diketahui bahwa pelayanan SiCepat tidak sesuai dengan beberapa indikator yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy dengan mengabaikan kebutuhan maupun keluhan dari pelanggan, dan sebagainya. Kualitas pelayanan jasa ekspedisi SiCepat dapat ditingkatkan dengan memberikan training pada bagian *customer service* agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dengan merespon keluhan dan memenuhi kebutuhan informasi pelanggan sehingga tidak memberikan kesan mengabaikan pelanggan. Disarankan bagi perusahaan SiCepat untuk meningkatkan kualitas SDM sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan agar mendapatkan penilaian yang baik dari para pelanggan.

**Kata Kunci:** Analisis sentimen, Metode SVM, Kualitas Pelayanan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## ABSTRACT

RAIHAN NESTADIO ZAKARIA. *Analysis of the Service Quality of SiCepat Expedition Services Using Sentiment Analysis on the Twitter Social Media Application. Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic 2023.*

Many complaints by users of the SiCepat expedition service on social media Twitter are caused by suboptimal service. Sentiment analysis is one area of Natural Language Processing (NLP) which builds systems for recognizing and extracting opinions in text form. Information in text form is currently widely available on the internet in the format of forums, blogs, social media, and sites containing reviews. With the help of sentiment analysis, previously unstructured information can be converted into more structured data. The tuned SVM method is a method that produces accurate data because it has data results that have an accuracy of more than 60%. Therefore, researchers decided to measure service quality using the sentiment analysis method with SVM mode. The company that provides expedition services, SiCepat, experiences a decline in service quality every month. And there is no improvement in the quality of service that should be carried out every month which causes users of the SiCepat expedition service to feel disadvantaged and their complaints are not responded to properly by SiCepat. Based on a number of 211 sentiment data from SiCepat expedition service users from May to July which have been analyzed using sentiment analysis using the Winpython application, data is obtained indicating that there are 75 data categorized as negative sentences or sentiments, 14 data categorized as positive, and 122 data categorized as neutral. After the data validity is declared, then it is analyzed based on service quality indicators. Based on service quality indicators, it is known that SiCepat services are not in accordance with several indicators, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy by ignoring the needs and complaints from customers, and so on. The quality of SiCepat expedition services can be improved by providing training to the customer service department so that can provide better service by responding to complaints and meeting customer information needs so as not to give the impression of ignoring customers. It is recommended for SiCepat companies to improve the quality of human resources so that they can improve the quality of company services in order to get good ratings from customers.

**Keywords:** *Sentiment Analysis, SVM Methods, Service Quality.*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

### LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Raihan Nestadio Zakaria  
NIM : 1905421058  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Ekpedisi SiCepat  
Menggunakan Analisis Sentimen Pada Media Sosial Twitter

Depok, 31 Agustus 2023

Pembimbing II

Dr. Nidia Sofa, S.Pd.I., M.Pd  
NIP 196501311989032001

Pembimbing I

Dr. Nining Latianingsih, S.H., MH  
NIP 1962093019920302001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Iis Marlam., M.Si  
NIP 196501311989032001



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI S1(T) ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Raihan Nestadio Zakaria

NIM : 1905421058

Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi SiCepat

Menggunakan Analisis Sentimen Pada Media Sosial Twitter

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sain Terapan pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 4 September 2023

Waktu : 09.00 s/d 10.00

**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr. Nining Latianingsih, S.H.,MH  
NIP 1962093019920302001

Penguji 1 : Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si  
NIP 196501311989032001

Penguji 2 : Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd  
NIP 197404032001121002

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Sains Terapan, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Depok, 31 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan

  
Raihan Nestadio Zakaria  
NIM 1905421058



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi SiCepat Menggunakan Analisis Sentimen Pada Media Sosial Twitter”. Skripsi ini penulis kerjakan untuk memenuhi tugas semester delapan program studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penulisan laporan ini penulis menyadari bahwa selesainya laporan ini tidak terlepas dari banyak pihak yang memerikan dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil untuk menyelesaikan laporan praktik kerja lapangan ini dengan baik. Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Sc. Zainal Nur Arifin, Dipl-Eng. HTL., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
3. Husnil Barry, SE., M.S.M Selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan,
4. Dr. Nining Latianingsih, S.H., M.H Dosen Pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya dan memberikan berbagai masukan, bantuan, dan arahan kepada penulis. Sehingga tugas akhir skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
5. Dr. Nidia Sofa, S.Pd.I., M.Pd Dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya dan memberikan masukan, bantuan, dan arahan kepada penulis. Sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan
7. Deni Eryawan dan Holilah selaku kedua orangtua penulis serta Jihan dan Jasmine selaku saudara penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moral maupun moril, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik.
8. Nina Nariswari Widodo yang telah banyak membantu penulis dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini dengan banyak memberikan masukan serta motivasi agar penulis dapat menyelesaikan dengan baik.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR ISI**

ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Perumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	11
2.1 Kerangka Teoritis .....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Media sosial .....	15
2.1.3 Metode Penelitian.....	16
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu dan Jurnal Relevan .....	18
2.3 Deskripsi Konseptual .....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	23
3.2 Metode Penelitian .....	23
3.2.1 Metode Kuantitatif .....	24
3.2.2 Subjek Penelitian.....	24



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.2.4	Teknik Pengolahan Data .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>28</b>
4.1	Hasil Rekapitulasi Data .....	28
4.1.1	Analisis Bulan Mei.....	35
4.1.2	Analisis Bulan Juni .....	38
4.1.3	Analisis Bulan Juli .....	40
4.2	Hasil Analisis Dan Pembahasan.....	43
4.2.1	Pengukuran kualitas Pelayanan SiCepat menggunakan Metode Analisis Sentimen.....	43
4.2.2	Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi SiCepat .....	45
4.2.3	Meningkatkan Kualitas Pelayanan SiCepat .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>50</b>
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>53</b>

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1	Tabel Hasil Penelitian Terdahulu dan Jurnal Relevan.....	18
Tabel 3. 1	Tabel Waktu dan Penelitian.....	23
Tabel 4. 1	Tabel Beberapa Contoh Hasil Pembersihan Data dan Pelabelan Pada Kalimat Oleh Mesin Winpython.....	34
Tabel 4. 2	Beberapa Contoh Keluhan Pengguna SiCepat Pada Aplikasi Twitter....	47





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Grafik Perusahaan Jasa Ekspedisi Dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia Tahun 2022.....	4
Gambar 1. 3 Grafik Platform Media Sosial Dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia Periode 2022 .....	5
Gambar 1. 4 Keluhan Pengguna Jasa Ekspedisi SiCepat Pada Media Sosial Twitter ..	7
Gambar 2. 1 Diagram Deskripsi Konseptual .....	22
Gambar 4. 1 Aplikasi Winpython Dengan Ketiga Fitur yang Berfungsi Memproses Pengambilan Data.....	28
Gambar 4. 2 Aplikasi Google Colab yang Dibuka Pada Browser Google Chrome ...	29
Gambar 4. 3 Proses Inspect Pada Aplikasi Twitter.....	30
Gambar 4. 4 Proses Crawl Data Twitter Menggunakan Google Colab .....	32
Gambar 4. 5 Hasil Crawl Data Pada Twitter Menggunakan Aplikasi Google Colab.	33
Gambar 4. 6 Grafik Hasil Analisis Sentimen Bulan Mei.....	36
Gambar 4. 7 Grafik Hasil Pemeriksaan Tingkat Akurasi Analisis Sentimen Bulan Mei .....	37
Gambar 4. 8 Grafik Jumlah Kata yang Sering Muncul Pada Tweet Pengguna Jasa SiCepat di Bulan Mei.....	37
Gambar 4. 9 Grafik Hasil Analisis Sentimen Bulan Juni .....	38
Gambar 4. 10 Grafik Hasil Pemeriksaan Tingkat Akurasi Analisis Sentimen Bulan Juni .....	39
Gambar 4. 11 Grafik Jumlah Kata yang Sering Muncul Pada Tweet Pengguna Jasa SiCepat di Bulan Juni .....	40
Gambar 4. 12 Grafik Hasil Analisis Sentimen Bulan Juli .....	41
Gambar 4. 13 Grafik Hasil Pemeriksaan Tingkat Akurasi Analisis Sentimen Bulan Juli .....	42



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Gambar 4. 14 Grafik Jumlah Kata yang Sering Muncul Pada Tweet Pengguna Jasa SiCepat di Bulan Juli.....	43
Gambar 4. 15 Rumus Akurasi SVM Pada Aplikasi Winpython.....	44
Gambar 4. 16 Tingkat Akurasi Hasil Metode SVM .....	45
Gambar 4. 17 Jumlah Respon Positif dan Negatif Periode Mei - Juli 2023 .....	45





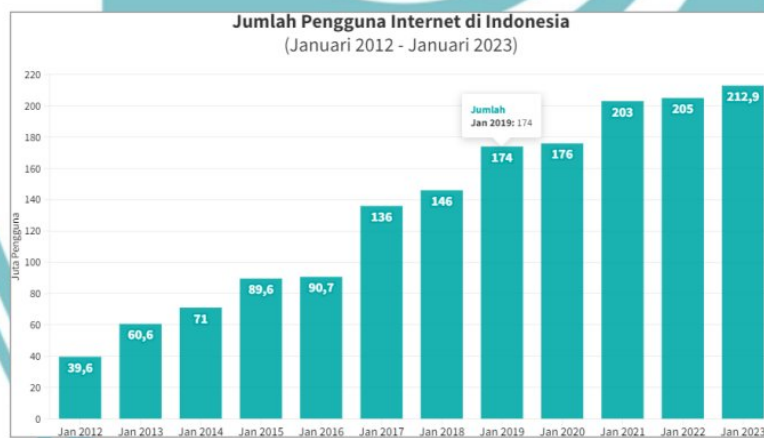
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini internet sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Indonesia sendiri merupakan salah satu negara yang mengalami peningkatan dalam jumlah pengguna internet. Menurut data yang didapat dari Laporan We Are Social mencatat, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 212 juta pada Januari 2023. Ini berarti sekitar 77% dari populasi Indonesia telah menggunakan internet. Jumlah ini terus meningkat pada setiap tahunnya. Berikut merupakan diagram dari peningkatan jumlah pengguna internet yang ada di Indonesia.



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: We Are Sosial, 2023

Berdasarkan pada data yang ditunjukkan oleh diagram di atas dapat disimpulkan bahwa disetiap tahunnya Indonesia terus mengalami peningkatan dalam penggunaan internet di setiap tahunnya. Pada bulan januari 2023 pengguna



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

internet di Indonesia telah menyentuh angka 212,9 juta orang yang berarti sekitar 77% populasi di Indonesia telah menggunakan Internet.

Media sosial di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir dan telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat Indonesia, seperti pola komunikasi, gaya hidup, dan perilaku konsumsi di era digital. Hal ini tidak lepas dari penetrasi internet yang semakin luas dan harga perangkat telepon pintar yang semakin terjangkau masyarakat.

Media sosial menjadi salah satu aplikasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia saat ini. Menurut data dari We Are Social dan Hootsuite, pada tahun 2021, pengguna media sosial di Indonesia mencapai ada sekitar 160 juta pengguna aktif. Twitter merupakan salah satu platform yang populer di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir, terutama di kalangan pengguna internet yang aktif dan berusia relatif muda. Hal ini disebabkan oleh kemudahan akses, kecepatan, dan interaksi yang ditawarkan aplikasi Twitter.

Twitter memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan orang lain secara real-time melalui fitur *tweet*, *retweet*, dan *like*, *reply*, dan *direct message*. Twitter juga memungkinkan pengguna untuk mengikuti akun media dari selebriti, politisi, dan organisasi sehingga pengguna Twitter dapat memperoleh informasi terbaru dan mengikuti perkembangan terkini dari berbagai sumber yang mereka ikuti. Dengan adanya fitur *tweet* dan *retweet* membuat para pengguna Twitter dapat saling mencurahkan keluh kesahnya dan pengguna lainnya dapat saling berinteraksi satu sama lain. Tak jarang juga pengguna media sosial Twitter berkeluh kesah tentang pengalaman buruk mereka seperti salah satunya seperti kalimat atau ulasan buruk mengenai pengalaman mereka menggunakan suatu jasa ekspedisi.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

E-commerce terus mengalami peningkatan yang sangat signifikan sehingga membuat pasar daring menjadi daya tarik baru bagi para penyedia jasa. Semakin tingginya jumlah minat beli masyarakat Indonesia pada pasar digital maka dibutuhkan pula jasa ekspedisi yang mampu melayani pengiriman barang ke seluruh wilayah di Indonesia. Dikarenakan potensi pasar e-commerce yang besar yaitu tidak mengenal batasan geografi maka membuat jasa ekspedisi dituntut untuk juga berkembang sehingga mampu mengantarkan barang menuju ke lokasi tujuan.

Salah satu jasa ekspedisi yang melakukan kerja sama dengan banyak e-commerce adalah Si Cepat. Si Cepat merupakan jasa ekspedisi yang berdiri sejak tahun 2014 yang didirikan oleh Rudy Darwin Swigo bersama rekannya yaitu The Kim Hai yang saat ini menjabat sebagai CEO SiCepat. Si Cepat sendiri memiliki dalam strategi pemasarannya mereka menjadikan marketplace dan online shop sebagai mitra mereka seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, dan Lazada.

SiCepat memiliki banyak jenis layanan sesuai dengan kebutuhan *customer* mereka, seperti pilihan layanan BEST yang waktu pelayanan pengiriman dengan waktu 15 jam dengan harga reguler atau jika *customer* ingin barang cepat sampai maka SiCepat menyediakan paket SIUNTUNG yaitu layanan pengiriman sehari sampai dan apabila *customer* tidak memiliki mobile bank maka SiCepat pun juga memiliki layanan COD atau (*Cash on Delivery*) dimana barang dapat dibayar bersamaan dengan konsumen menerima pesanan.

Layanan pengiriman barang yang dimiliki oleh SiCepat ini cukup lengkap sehingga memudahkan para pelanggan dan dapat menjadi pilihan utama para pelanggan dalam bidang jasa ekspedisi. Selain jenis layanan yang beragam, SiCepat juga menawarkan harga yang sangat terjangkau dan cukup bersaing dengan jasa ekspedisi lainnya.

Alasan peneliti mengambil jasa ekspedisi SiCepat sebagai objek penelitian adalah dikarenakan SiCepat merupakan salah satu jasa ekspedisi yang tersebar di

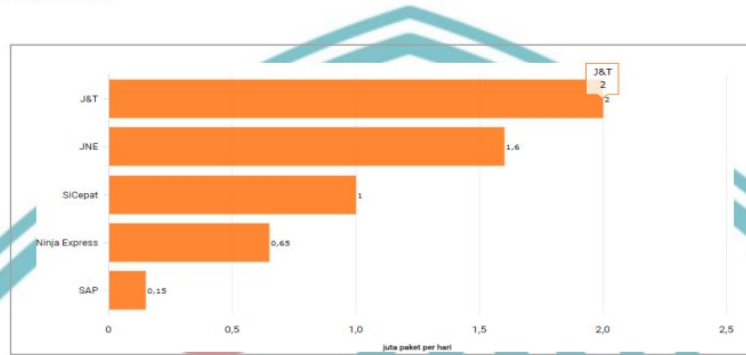




**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

berbagai tempat serta mudah ditemui sehingga memiliki banyak peminat. SiCepat juga mampu bersaing dengan jasa ekspedisi lain yang memiliki banyak peminat seperti JNE dan JNT.



Gambar 1. 2 Grafik Perusahaan Jasa Ekspedisi Dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia Tahun 2022

Sumber: [www.databooks.katadata](http://www.databooks.katadata), Reza Pahlevi, 2023

Data pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa SiCepat termasuk kedalam jajaran jasa ekspedisi dengan peminat terbanyak ketiga setelah J&T dan JNE dengan total barang yang dikirimkan sebanyak 1 juta barang per hari. Hal ini membuat SiCepat menjadi salah satu jasa ekspedisi dengan peminat terbanyak di Indonesia. Dan sebab itu sebagai salah satu dari tiga besar jasa ekspedisi dengan peminat terbanyak di Indonesia SiCepat harus memiliki pelayanan terbaik sehingga para konsumen merasa diperlakukan dengan baik dan akan selalu menggunakan jasa ekspedisi SiCepat, sehingga jasa ekspedisi SiCepat mampu bertahan dan bersaing dengan JNE dan J&T.

Observasi pada media sosial Twitter mengenai pelayanan ekspedisi SiCepat, diketahui banyak keluhan yang disampaikan oleh para konsumennya seperti barang yang tidak pernah sampai, barang yang hilang, barang yang secara tiba-tiba dikembalikan kembali ke gudang, dan barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan karena perbuatan kurir yang tidak bertanggungjawab. Dengan jumlah keluhan atas pelayanan SiCepat yang kurang baik pada media sosial Twitter, mampu berdampak pada timbulnya persepsi buruk pada SiCepat



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sehingga menyebabkan ketidakpercayaan para konsumen terhadap jasa ekspedisi tersebut.

Semakin berkembangnya era digital ini dengan mudah mendapatkan informasi dengan cepat dan akurat salah satunya dengan menggunakan media sosial, salah satu dari aplikasi media sosial yang memiliki banyak pengguna baik di Indonesia maupun di luar negeri adalah Twitter. Aplikasi Twitter merupakan salah satu platform media sosial yang memiliki banyak pengguna selain itu juga Twitter juga dikenal sebagai tempat untuk mencari informasi baik yang sedang *trending* maupun tidak. Kemudian media sosial Twitter ini terkenal karena timbal baliknya antara sesama pengguna dengan menggunakan fitur *tweet*. Fitur *tweet* adalah salah satu fitur yang disediakan oleh aplikasi untuk mempermudah para pengguna untuk saling bertukar informasi.



Gambar 1. 3 Grafik Platform Media Sosial Dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia Periode 2022

Sumber: [www.godstats.id](http://www.godstats.id),2022

Sumber data pada gambar 1.3 dapat disimpulkan bahwa media sosial Twitter merupakan salah satu dari media sosial dengan pengguna terbanyak di Indonesia peneliti mengambil media sosial Twitter sebagai tempat mencari data dikarenakan aplikasi twitter memiliki fitur *retweet* yg dimana fitur ini



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memudahkan para penggunanya untuk mendapatkan informasi, serta pada aplikasi Twitter terdapat fitur *Trending* dimana fitur ini membuat sebuah urutan topik apa yang banyak di bahas di media sosial Twitter, kemudian di aplikasi Twitter ini lebih mengutamakan penulisan dibanding gambar atau video seperti Tiktok maupun Instagram sehingga memudahkan peneliti untuk mengambil data pada aplikasi tersebut.

Pelayanan yang baik merupakan awal dari keberhasilan dalam bidang perdagangan dan merupakan aspek yang utama terutama dalam bidang jasa karena dapat mempengaruhi penilaian perusahaan terhadap kinerja mereka. Namun apabila penilaian konsumen buruk maka akan semakin sedikit peminat untuk menggunakan jasa ekspedisi tersebut. Kualitas pelayanan memiliki empat unsur pokok yang harus dipenuhi menurut Tjiptono (2016:182) yakni Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, dan Kenyamanan. Menurut Firmansyah (2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Gambar 1. 4 Keluhan Pengguna Jasa Ekspedisi SiCepat Pada Media Sosial Twitter

Sumber: Sumber: Twitter 2023

Gambar 1.4 merupakan salah satu keluhan dari pengguna jasa ekspedisi SiCepat yang peneliti temukan di media sosial Twitter data tersebut peneliti ambil pada tanggal 8 Juli dan dapat disimpulkan bahwa barang tersebut sudah hampir satu minggu lamanya berada dalam gudang menandakan adanya sistem distribusi yang tidak berjalan sesuai dengan ketentuan sehingga menyebabkan banyak pelanggan yang merasa kecewa atas pelayanan jasa ekspedisi SiCepat.

Sehingga berdasarkan pada hasil observasi yang peneliti peroleh terkait ketidakpuasan pengguna jasa ekspedisi SiCepat pada media sosial Twitter jika dibandingkan dengan pendapat para ahli terkait kualitas pelayanan maka terdapat ketidakselarasan di antara keduanya. Penyedia jasa perlu menyadari pentingnya menjaga kenyamanan dan kepuasan pelanggan serta memperhatikan faktor-



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

faktor yang dapat mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap mereka. Jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan mereka akan memberikan umpan balik yang baik terhadap perusahaan sehingga memberikan impresi atau citra yang baik terhadap perusahaan tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi SiCepat Dengan Analisa Sentimen Pada Aplikasi Media Sosial Twitter”.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan yang tidak baik membuat banyak keluhan yang disampaikan oleh konsumen pada media sosial Twitter.
- b. Pelayanan pada perusahaan penyedia jasa ekspedisi SiCepat belum optimal disebabkan banyak keluhan yang tidak direspon dengan baik oleh *customer service*.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan dan dengan mempertimbangkan keterbatasan penulis, maka penulis akan membatasi permasalahan pada penelitian sebagai berikut:

- a. Penelitian berfokus untuk menemukan permasalahan aktual yang menjadi penyebab dari keluhan-keluhan pengguna jasa SiCepat.
- b. Penelitian berfokus untuk menyelesaikan permasalahan yang menyebabkan keluhan pengguna jasa SiCepat.
- c. Keluhan pengguna jasa SiCepat diperoleh berdasarkan pada aplikasi media sosial Twitter.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana cara mengukur kualitas pelayanan pada jasa ekspedisi SiCepat dengan menggunakan analisa sentimen pada aplikasi mediasosial Twitter?
- b. Bagaimana kualitas pelayan pada perusahaan penyedia jasa ekspedisi SiCepat?
- c. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mengatasi keluhan dari pengguna jasa ekspedisi SiCepat berdasarkan pada indikator kualitas pelayanan?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian mengenai pendistribusian barang serta kualitas pelayanan yang dilakukan oleh jasa ekspedisi SiCepat bertujuan untuk:

- a. Mengukur Kualitas pelayanan jasa ekspedisi SiCepat menggunakan analisa sentimen.
- b. Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jasa Ekspedisi SiCepat terhadap konsumen.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan pada indikator pelayanan.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis :
  - 1) Hasil penelitian ini menjadi salah satu tambahan pengetahuan bagi pembaca.
  - 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bagi



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengembangan penelitian selanjutnya mengenai pelayanan pada jasa Ekspedisi

b. Manfaat Praktis

1) Pihak Akademisi

Bagi pihak akademisi diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan manajemen distribusi dan kualitas pelayanan yang kaitannya dengan semangat kerja karyawan. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah perpustakaan dengan menambah referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan dikemudian hari.

2) Pihak Peneliti

Bagi peneliti dilakukannya penelitian ini untuk meningkatkan pengetahuan mengenai distribusi dan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapatkan selama perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di perusahaan yang diteliti, sehingga dapat menambah pengetahuan sehubungan dengan disiplin ilmu yang penulis tekuni.

3) Peneliti Lain

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi para peneliti lain untuk dapat memperdalam pengetahuan dan konsep teori yang telah diperoleh dalam bidang manajemen, khususnya dalam menggunakan analisis sentimen serta kualitas pelayanan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

- a. Berdasarkan pada sejumlah 211 data sentimen pengguna jasa ekspedisi SiCepat selama periode Mei hingga Juli yang telah dianalisis menggunakan analisis sentimen menggunakan aplikasi Winpython, diperoleh data yang menunjukkan bahwa terdapat 75 data yang dikategorikan sebagai kalimat atau sentimen negatif, 14 data yang dikategorikan positif, dan 122 data dikategorikan netral. Data sentimen negatif tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan SiCepat kurang memuaskan dari segi kesediaan membantu pelanggan dalam memberikan respon, kecepatan pengiriman pesanan, dan kurangnya empati pada pelanggan. Tingkat akurasi data yang telah diolah juga dikategorikan valid atau dapat dipercaya karena telah diolah kembali menggunakan metode SVM yang menghasilkan tingkat akurasi data di atas jumlah 60% untuk setiap periode.
- b. Setelah data dinyatakan validitasnya, kemudian dianalisis berdasarkan indikator kualitas pelayanan. Berdasarkan pada indikator kualitas pelayanan, diketahui bahwa pelayanan SiCepat tidak sesuai dengan beberapa indikator yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan mengabaikan kebutuhan maupun keluhan dari pelanggan, dan sebagainya. Sedangkan untuk aspek *Tangibles*, SiCepat telah berhasil memenuhi aspek tersebut dengan memberikan fasilitas prasarana berupa *website* resmi untuk melakukan pemeriksaan pada status pengiriman pesanan pelanggan.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Kualitas pelayanan jasa ekspedisi SiCepat dapat ditingkatkan dengan memberikan *training* pada bagian *customer service* agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dengan merespon keluhan dan memenuhi kebutuhan informasi pelanggan sehingga tidak memberikan kesan mengabaikan pelanggan. Kemudian status pengiriman yang ditunjukkan pada *website* SiCepat dapat ditingkatkan kesesuaiannya dengan kondisi *real time* sehingga informasi yang diterima pelanggan dapat lebih sesuai dan mencegah kesenjangan informasi dengan pelanggan yang berpotensi menyebabkan munculnya keluhan. Perusahaan juga dianjurkan untuk melakukan *review* bulanan terhadap respon atau penilaian yang diberikan oleh pengguna jasa ekspedisi SiCepat pada setiap media sosial yang digunakan oleh SiCepat untuk memantau tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan pelanggan sebagai *feedback* bagi perusahaan untuk mengetahui performa perusahaan di mata pelanggan. Terakhir, perusahaan dapat memberikan *reward* bagi karyawan yang memiliki performa baik setiap periodenya agar dapat meningkatkan motivasi dan kesadaran bagi setiap karyawan perusahaannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan juga data yang diperoleh, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Disarankan bagi perusahaan SiCepat untuk meningkatkan kualitas SDM sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan agar mendapatkan penilaian yang baik dari para pelanggan. Cara untuk meningkatkan kualitas SDM dapat dengan memberikan pelatihan bagaimana menjadi SDM yang berkualitas serta memberikan penghargaan terhadap yang baik dan memberikan sanksi yang tegas apabila melanggar peraturan perusahaan.

- b. Disarankan bagi perusahaan SiCepat untuk meningkatkan penggunaan sistem informasi pada perusahaan yaitu dengan membuat aplikasi atau sistem yang mampu melacak keberadaan barang serta kurir agar tidak terjadi kecurangan atau pelanggaran dan apabila ada terjadi kehilangan maka akan langsung ditanggapi secara sigap agar para pengguna merasa bahwa mereka di berikan pelayanan yang terbaik oleh perusahaan. dan jawaban yang diberikan oleh bot tidak terlalu *template* apabila masalah itu cukup besar maka harus segera dilakukan tindakan serta arahan agar para pelanggan tidak merasa kebingungan.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR PUSTAKA**

**Sumber Buku**

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Arif, M. (2018). *Supply Chain Management*. Yogyakarta: Cv. Budi Utama.

**Sumber Jurnal dan Skripsi**

- Amal, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kualitas Pelayanan*.
- Anggreani, T. F. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Swot: Strategi Pengembangan Sdm, Strategi Bisnis, Dan Strategi Msdm (Suatu Kajian Studi Litelatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Journal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*.
- Hidayah, A. F. (2022). Engaruh Kompetensi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Pada Karyawan Bagian Penagihan Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Sumber Makmur Jombang ). *Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie)*.
- Lei, L., & Liu, D. (Volume 4, 2022). *Conducting Sentiment Analysis. Language And Cognition* .
- Liu, B. (2012). *Sentimen Analysis And Opinion. Language Arts & Disciplines*.
- Munandar , M. D., & Fadil, U. M. (2023). *Analisis Pengembangan Karir Pegawai Pada Bpjs. Ilmiah Multidisiplin*.
- Permataw., O. A. (2023). Peranan Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Coffee Shop Sanatana Coffee & Eatery. *Roiba Journal*.
- Pratama, R. B. (2019). Realisasi Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Yang Dipengaruhi Oleh Pencairan Tunggakan Pajak Atas Penagihan Pajak Dan Jumlah Pengusaha Kena Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying Tahun 2014-2017). *Skripsi Universitas Komputer Indonesia*.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Putri , C. S. (2016). Pengaruh Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Cherie Melalui Minat Beli. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*.

Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan Media Sosial Untuk Efektifitas Komunikasi. *Jurnal Khatulistiwa Indonesia*.

Yuliani, W., & Banjarnahor , N. (2021). Metode Penelitian Pengembangan (Rnd) Dalam. *Quanta*.

