

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Alexa.com salah satu situs penilai peringkat website yang sering dibuka pengguna internet, menempatkan posisi *facebook* dan *twitter* masuk dalam 20 besar situs paling sering dikunjungi. Hasil tersebut tentunya mengindikasikan, jejaring sosial kini menjadi salah satu “konsumsi” bagi kalangan urban di belahan dunia, termasuk Indonesia.

Fakta tersebut didukung dengan data yang menyebutkan jumlah pengguna media sosial usia 65 tahun atau lebih, tumbuh 100 persen sepanjang 2010, bahwasanya satu dari empat orang dalam kelompok umur tersebut kini menjadi bagian dari situs jejaring sosial (Asm Romli, 2012 : 106).

Salah satu media sosial yang tumbuh secara cepat adalah jejaring sosial twitter. Twitter digunakan sebagai ajang berbagi informasi singkat oleh penggunanya dengan memberitahukan apa yang sedang terjadi pada saat itu. Di Indonesia, situs jejaring sosial twitter mempunyai pengguna aktif yang cukup banyak. (Annisa Rahmania, dkk. 2010 : 18)

Twitter banyak menawarkan informasi yang menarik dan atraktif yang membuatnya menjadi populer di kalangan para penggunanya, bisa berupa text, gambar, video. Namun Twitter juga dihadapkan pada berbagai masalah dan kontroversi seperti masalah keamanan dan privasi pengguna, gugatan hukum, dan penyensoran.

Contoh tindakan yang termasuk melanggar aturan Twitter mengenai Keamanan antara lain secara terus menerus membuat cuit atau mengirimkan sebuah tautan via *Direct Message* tanpa komentar apa pun, mem-*posting* konten duplikat atau sama persis melalui berbagai akun, mem-*posting* konten duplikat berkali-kali di satu akun, membuat akun duplikat atau sama persis, atau membuat akun, impresi maupun interaksi palsu antar akun (seperti *follower*, *retweet*, *likes*, dan lain-lain).

Sebagai jejaring sosial yang lahir dari perkembangan media sosial, twitter pun ikut dimanfaatkan kebanyakan kalangan untuk aktualisasi diri dan kebutuhan menciptakan personal branding. (Asm.Romli, 2012 : 106-107). Alhasil, twitter pun mengalami pertumbuhan yang pesat dengan cepatnya meraih popularitas di seluruh dunia.

Di tahun 2018 setidaknya 481,000 Tweet yang berhasil terkirim dalam setiap menit yang pada tahun sebelumnya hanya sebanyak 452,000 setiap menit. Aktivitas ini lebih kecil dari beberapa media sosial lainnya. (Visual Capitalist, 2018, *An Internet Minute In 2018*, <http://www.visualcapitalist.com/internetminute2018>, September 2018). Namun bahkan di tengah persaingan yang ketat dengan para kompetitornya Twitter masih memiliki banyak pengguna setia yang senantiasa memanfaatkan *service* yang mereka sediakan secara gratis ini sampai sekarang.

Sehingga dengan banyaknya pengguna Twitter pada saat ini dapat mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan Twitter. Maka dengan itu perlu dilakukan analisis untuk mengukur kualitas layanan dan keamanan untuk mengetahui kepuasan pengguna dari Twitter.

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN PADA TWITTER TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

1. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis pengaruh kualitas layanan dan keamanan pada Twitter terhadap kepuasan pengguna.
2. Bagaimana penerapan metode Servqual pada kualitas layanan dan keamanan pada Twitter

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya di lakukan pada Twitter *Mobile*
2. Informasi yang di peroleh berupa pengguna yang aktif dalam menggunakan Twitter
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* yang menggunakan 5 dimensi yang sudah di modifikasi yaitu: *Tangible, Reliabilitas, Responsiveness, Assurance,*

*Emphaty*. Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna yang pernah menggunakan twitter dan yang aktif sampai sekarang

4. Penelitian ini di batasi untuk di lakukan di wilayah Kota Jambi

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Melakukan Pengukuran kualitas layanan dan keamanan pada Twitter Terhadap kepuasan pengguna
2. Menganalisis kualitas layanan dan keamanan menggunakan metode Servqual pada Twitter
3. Menerapkan metode Servqual pada kualitas layanan dan keamanan pada Twitter

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Dapat mengetahui gambaran Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan dari pengguna Twitter
2. Dapat mengetahui seberapa besar penilaian dari para pengguna Twitter *Mobile*.
3. Dapat mengetahui berapa besar pengaruh dari variabel independen (Kualitas Layanan dan Keamanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna)

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari laporan skripsi, yang terdiri dari 6 bab. Adapun susunannya adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan yang bersumber dari buku, jurnal, dan pendapat para pakar yang digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Merupakan bab ketiga yang berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini

### **BAB IV : ANALISIS**

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kualitas dan pelayanan menggunakan metode *Service Quality*.

**BAB V : HASIL ANALISIS**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kualitas layanan dan keamanan Pada Twitter terhadap kepuasan pengguna

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.