

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat ini menuntut berbagai instansi Pemerintahan maupun Perusahaan untuk bisa mengikuti perkembangannya. Diantaranya upaya mengikuti perkembangan ini yaitu dengan memanfaatkan teknologi jaringan komputer khususnya internet. Dengan penggunaan internet ini jalannya informasi menjadi lebih mudah dan cepat sehingga suatu instansi maupun perusahaan tersebut siap bersaing dan dapat meningkatkan mutu di berbagai bidang. Seperti Instansi Pemerintahan khususnya Instansi keimigrasian, pelayanan yang dilakukan di kantor keimigrasian ini adalah kegiatan pembuatan paspor baru ataupun memperpanjang paspor, kegiatan ini merupakan gerbang paling awal bagi warga negara yang ingin berpergian keluar negeri.

Paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang membuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Paspor berisi biodata pemegangnya yang meliputi foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal lahir. Adakalanya sebuah paspor mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh si pemegang paspor itu. Pendaftaran paspor bisa dilakukan dengan dua cara, yaitu manual dan online, dengan adanya pendaftaran antrean paspor online tentu disambut baik oleh seluruh Masyarakat Indonesia, karena akan memudahkan

mereka pada saat mengambil nomor antrean, tanpa perlu datang ke kantor Imigrasi dan antri panjang-panjang.

Namun ditengah Antusiame Masyarakat dalam menyambut adanya Aplikasi ini ada terdapat beberapa permasalahan. Permasalahan yang dimiliki oleh Aplikasi Layanan paspor online ini ialah, banyak yang menyatakan tentang layanan pada aplikasi yang sering error apa bila ingin membukanya, loading yang terlalu lama, kuota yang selalu penuh ketika ingin mendaftar, ada juga beberapa keluhan yang mengatakn NIK yang ingin didaftarkan pada Aplikasi ini tidak terdeteksi atau NIKnya salah, dan juga masyarakat yang ingin mendaftar harus sering-sering melihat atau membuka Aplikasi pembuatan paspor online ini agar tidak kehabisan kuota.

Dari uraian diatas peneliti sanagt tertarik untuk melakukan analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pada layanan paspor online. Kepuasan pengguna Aplikasi merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia melainkan persepsi pengguna. Berdasarkan latar belakang masalah diatas penyusun bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“ ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS MASYARAKAT KOTA JAMBI”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan terhadap aplikasi layanan paspor online daari sudut pandang pengguna menggunakan metode *servqual*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya permasalahan diluar dari tema dan judul penelitian, maka penyusun melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan tema dan judul. Adapun pokok permasalahannya hanya difokuskan pada :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi layanan paspor online.
2. Responden dalam penelitian ini adalah Pengguna dari aplikasi layanan paspor online di kota jambi.
3. Untuk menganalisa kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi layanan paspor online menggunakan metode *servqual*.
4. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Layanan Paspor Online di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel independen (*Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, emphaty*) terhadap variabel dependen (Persepsi)

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Bagi pihak Layanan Paspor Online, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Layanan Paspor Online.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui penulisan sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, kualitas layanan dan metode *service quality (servqual)*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, operasional dan pengukuran variabel, skala likert dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang kepuasan pengguna terhadap layanan yang berikan oleh Aplikasi Layanan paspor online dengan menggunakan metode *Servqual*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil reponden, analisis data atau pengolahan data hasil kuisisioner menggunakan SPSS V25 dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan sasaran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.