

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Penggunaan internet yang sangat meluas merupakan hasil dari berkembangnya teknologi canggih yang memudahkan manusia dalam melakukan berbagai kegiatan. Seiring berjalannya waktu, perkembangan fungsi dan tujuan internet tidak hanya untuk keperluan tertentu saja melainkan untuk fungsi komunikasi yang disebut dengan media sosial. (Sherlyanita & Rakhmawati, 2016) menyatakan bahwa internet adalah sebuah sistem informasi global yang terhubung secara logika oleh *address* yang unik secara global yang berbasis pada *internet protocol* (IP), mendukung komunikasi dengan menggunakan TCP/IP, menyediakan, menggunakan dan membuatnya bisa diakses baik secara umum maupun khusus.

Adapun pengguna internet di seluruh dunia telah mencapai angka 31,7 miliar dengan pertumbuhan setiap tahunnya sebesar 7,6 persen, hasil survei yang dilakukan APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) dan Polling Indonesia 2018 menyatakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini sebanyak 171,17 juta, setara dengan 64,8% dari total penduduk Indonesia 264,16 juta jiwa (Franedya, 2019). Semakin meningkatnya pengguna internet merupakan kemudahan bagi perusahaan untuk melakukan komunikasi dengan konsumennya dengan cara menyediakan platform untuk memudahkan penyampaian informasi, ide maupun penawaran terbaru bagi konsumen (Hilmy & Hidayat, 2018).

Perusahaan Telekomunikasi Indonesia memiliki produk yang dikenal dengan indihome atau Indonesia digital home muncul pada tahun 2015 dengan menawarkan produk *triple-play* yaitu telepon, TV interaktif hingga internet dengan kecepatan mulai dari 10-100 mpbs *unlimited* (Istiningrum & Esfandari, 2019). Sementara itu, untuk mencapai target pasar dan memuaskan kebutuhan konsumen, seperti mempermudah konsumen dalam memperoleh informasi, menyediakan metode pembayaran dan menyampaikan keluhan dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi myindihome (Hilmy & Hidayat, 2018).

Aplikasi Mobile myindihome adalah Aplikasi yang memberikan layanan, mulai dari pengecekan ketersediaan jaringan fiber optik untuk indihome, registrasi indihome dan *order tracking* (Setiotirin, 2016). Sehingga pelanggan tidak perlu repot untuk melakukan pengecekan tagihan, melaporkan gangguan, menambah *add on*, dan lain sebagainya. Tujuan dari aplikasi myindihome ini adalah memberi pelayanan kepada pelanggan agar lebih memudahkan, baik dari segi penghematan waktu dan biaya dan dari aplikasi myindihome ini memberikan manfaat di acara-acara tertentu seperti apabila seseorang mendownload aplikasi tersebut maka akan mendapat gratis pemasangan bila melakukan pemesanan dari aplikasi tersebut.

Namun dalam 1 tahun terakhir ini, ditemukan sekitar 50 dari pengguna aplikasi myindihome di kota Jambi sangat setuju bahwa aplikasi tersebut tidak berfungsi sebagai mana mestinya, baik untuk manfaat maupun mempermudah pengguna, seperti fitur pelaporan masalah yang ada pada aplikasi tersebut tidak berjalan dengan maksimal (sangat lama untuk di proses) dibanding dengan menghubungi CS, seperti tidak berfungsinya *tracking* atau pelacakan status

penanganan masalah, sering mengalami crash dan sedikitnya metode pembayaran yang didukung oleh aplikasi tersebut sehingga *user* sulit untuk melakukan transaksi di aplikasi tersebut. Sehingga para konsumen harus rela mengantri lama dan menunggu balasan dari CS untuk melaporkan keluhan, *tracking*, dan melakukan pembayaran pada penggunaan provider myindihome.

Model kualitas menurut (Basri, 2012) yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa dan pelayanan adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa yaitu reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan, ritel, dan pialang sekuritas. (Nugraha, Yuniar, & Harsono, 2015) Model yang dikenal dengan istilah *gap analysis model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan konsumen yang didasarkan pada rancangan. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*expected service*) (Gunarto, 2010).

Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan secara dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan adalah metode *e-service quality*. *E-service quality* atau yang juga dikenal sebagai *e-servqual* merupakan versi baru dari *service quality* (*servqual*). (Jonathan, 2013) *e-servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan

yang diberikan pada jaringan Internet. Penggunaan metode *e-service quality* dapat memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan dan menambah masukan sehingga dapat dijadikan dasar untuk perbaikan dari segi strategi kualitas layanan. Menurut (Laurent, 2016) mendefinisikan *e-service quality* sebagai penilaian dan evaluasi secara menyeluruh atas kualitas pengantaran layanan kepada konsumen di dalam pasar virtual.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis berinisiatif melakukan penelitian yaitu “**Analisis Kualitas Aplikasi MyIndihome Dengan Metode E-Service quality Sebagai Layanan Media Internet**”. Sehingga analisis ini di harapkan dapat membantu dalam mengetahui kualitas layanan dari aplikasi myindihome berdasarkan loyalitas pengguna. Di mana persepsi positif dari pelanggan dapat diciptakan dari kualitas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya akan mengacu kepada suatu kepuasan sehingga akan berdampak pada terbentuknya loyalitas pelanggan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dari aplikasi myindihome dilihat dari metode *e-service quality*?
2. Bagaimanakah keterkaitan setiap variabel atau pengaruh bersama terhadap kualitas aplikasi myindihome?
3. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kualitas dari aplikasi tersebut?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari yang di bahas, maka penulis membatasi permasalahan yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan dimensi *e-service quality* yaitu *system availability* (ketersediaan sistem), *fulfillment* (penyelesaian) dan *responsiveness* sebagai variabel independen terhadap loyalitas pengguna dan kualitas aplikasi myindihome sebagai variabel dependen.
2. Aplikasi yang di analisis adalah aplikasi myindihome.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi myindihome dengan jumlah 100 responden yang berdomisili di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari aplikasi myindihome dengan metode *e-service quality*.
2. Untuk mengetahui keterkaitan setiap variabel atau pengaruh bersama terhadap kualitas aplikasi myindihome.
3. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas aplikasi myindihome.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Dari hasil analisis ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur dalam perbaikan aplikasi myindihome yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga menjadi aplikasi yang berkualitas.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Dengan pokok-pokok permasalahan dan metode penulisan di atas maka dibuatlah penulisan ilmiah ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas 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 di digunakan yang menunjang penelitian ini, teori tentang Aplikasi, teori *servqual*, teori *e-service quality*, internet, kepuasan pelanggan dan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, skala likert, PLS, besaran sampel, kualitas pelayanan, hipotesis dan alat bantu penelitian.

BAB IV : PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pengembangan model berdasarkan variabel yang digunakan dan indikator penelitian.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian dan pengolahan data.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang di lakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.