

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia saat ini. Teknologi berperan penting untuk menunjang setiap aktivitas kehidupan manusia serta mempermudah pekerjaan manusia sehari-hari di berbagai bidang, salah satunya perkembangan media komunikasi adalah aplikasi. aplikasi berbasis mobile telah banyak digunakan seiring semakin mudahnya perangkat smartphome. Sering dengan hal tersebut, maka banyak aplikasi yang dikembangkan dan dapat diunduh oleh pengguna melalui smartphome (Kusuma, 2017). Saat ini teknologi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang kompetitif. Salah satu jenis implementasi teknologi dalam hal meningkatkan persaingan bisnis adalah dengan menggunakan electronic commerce (E-commerce), yaitu untuk memasarkan berbagai macam produk atau jasa, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Dengan ini E-commerce didefinisikan sebagai proses pembelian dan penjualan antara dua belah pihak di dalam suatu perusahaan dengan adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi melalui media internet.

Meningkatnya penggunaan internet oleh masyarakat yang ditandai dengan melonjaknya customer maupun pebisnis, mendorong munculnya suatu tuntutan pelayanan internet melebihi dari apa yang bisa diperoleh di dunia nyata (Sri Haryanti, Tri Irianto : 2012). Ini meliputi kesempatan untuk menjual barang-barang atau pun produk-produk secara online. Salah satu hal terpenting dalam

bisnis melalui internet adalah bagaimana keuntungan dapat diperoleh secara aman dan mudah. Saat ini muncul beberapa sistem pembayaran secara online melalui internet untuk melayani kebutuhan bisnis online.

Kick Avenue Kick Avenue adalah marketplace sneakers online pertama di Indonesia. Didirikan pada tahun 2017, Kick Avenue berusaha menciptakan marketplace yang aman dan efisien bagi pembeli dan penjual sneakers untuk melakukan transaksi. Kick Avenue memberikan proses otentikasi yang sah untuk memastikan barang tersebut 100% asli seperti yang diharapkan dan akun *escrow* untuk menjamin pembayaran hanya akan diterima penjual setelah kedua belah pihak mencapai harga kesepakatan. Selain itu, Kick Avenue juga menyediakan fitur penawaran dan permintaan harga yang transparan untuk mempertahankan kisaran harga produk yang sehat.

Namun dalam pengoperasiannya ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengguna melalui *feedback* yang diberikan pada halaman Google Play Store dan App Store, permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu sering terjadi *crash* dengan presentase keluhan 37%, terjadinya lelet 21%, respon *customer service* yang lambat 26%, dan beberapa pengguna juga mengeluhkan kesulitan dalam melakukan *login* 15%.

Berdasarkan permasalahan diatas terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi Kick Avenue, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna dan intensitas penggunaannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari aplikasi Kick Avenue dengan menggunakan metode E-Servqual dan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut persepsi dari para pengguna situs tersebut.

Penilaian yang dilakukan oleh responden pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif penilaian yaitu penilaian kualitas aplikasi berdasarkan kualitas yang diinginkan (*ideal - importance*) dan kualitas yang dirasakan (*aktual - performance*). Tingkat kualitas dapat ditunjukkan dengan menghitung nilai kesenjangan (*gap*) antara dua perspektif tersebut. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas aplikasi Kick Avenue yang kemudian dapat menjadi *feedback* atau umpan balik bagi perusahaan sebagai indikator dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan aplikasi perusahaan dimasa yang akan datang.

dilihat dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang penulis tuangkan dalam skripsi berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK KICK AVENUE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan elektronik pada aplikasi Kick Avenue terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*.

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian penulis membatasi terhadap masalah yanag dibahas yaitu :

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah aplikasi Kick Avenue
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Kick Avenue di Provinsi Jambi
3. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner sesuai standar kuesioner *E-Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*
4. Untuk menganalisa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi Kick Avenue digunakan metode *E-Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk melakukan analisis penggunaan dan kepuasan pengguna untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap kualitas elektronik pada aplikasi Kick Avenue dengan metode *E-Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*

2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel dependen (kualitas layanan) terhadap variabel independen (intensitas penggunaan, kepuasan pengguna)

#### **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 kualitas layanan
2. Bagi pihak Kick Avenue, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan intensitas penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi Kick Avenue
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 meliputi :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

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

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, aplikasi, contoh-contoh aplikasi dan metode *E-Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*.

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

Bab ini berisi tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan alat bantu yang digunakan.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang model dan instrument penelitian mengenai kualitas informasi dan kualitas sistem pada aplikasi Kick Avenue.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisi data atau pengolahan data hasil kuisisioner dan hasil penelitian.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian berikutnya.