

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era perkembangan teknologi dan informasi yang kini begitu pesat tentunya memberikan begitu banyak dampak positif hampir disegala bidang, baik kepentingan formal maupun non formal. Dengan adanya teknologi informasi disini tentu sangat mempermudah semua kalangan untuk dapat mengakses informasi dimana saja dan kapan saja. Mudahnya mengakses informasi karena telah tersedianya sarana dan prasarana bagi pengguna dalam memperoleh informasi dan layanan melalui jaringan internet. Salah satu bentuk sarana dan prasarana itu adalah aplikasi yang sering kita gunakan untuk menampilkan informasi di layar *Smartphone* maupun *PC*.

MiChat, dibaca "mai cet", adalah aplikasi pesan instan yang memiliki fitur untuk menemukan teman baru berdasarkan lokasi terdekat. MiChat memiliki fitur "People Nearby" untuk menemukan pengguna lain aplikasi tersebut yang sedang berada tidak jauh dari lokasi pengguna. Sama seperti aplikasi perpesanan instan lainnya, MiChat mendukung pesan dalam bentuk teks, foto dan video. Aplikasi ini juga dapat digunakan untuk kelompok mengobrol dengan anggota hingga 500 orang. Aplikasi MiChat dikembangkan oleh MiChat PTE Limited, berdasarkan penelusuran, berbasis di Singapura. Aplikasi MiChat diunduh lebih dari 10 juta kali di Google Play Store. Google Play Store memberi rating "3+" untuk aplikasi ini, sementara App Store memberi rating "17+" dengan alasan mengandung

konten seksual tingkat ringan (infrequent/mild sexual content and nudity) [1].

Namun, saking banyaknya pengguna MiChat saat ini belum ada yang tahu puas atau tidaknya dalam menggunakan aplikasi ini, karena belum ada seorang pun yang meneliti tingkat kepuasan pengguna terhadap *MiChat*. Untuk lebih memastikan apakah pengguna puas atau tidaknya, maka dari itu penulis tertarik untuk menganalisa lebih lanjut mengenai aplikasi *MiChat* ini.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap aplikasi *MiChat*, agar dapat mengetahui bagaimana kualitas aplikasi tersebut, apakah sudah memenuhi kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi yang ada dalam metode *servqual* yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Maka dari itu penulis mengangkat judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MICHAT DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu Bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *MiChat* di kota Jambi dengan menggunakan metode *servqual*.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya ditujukan kepada pengguna aplikasi *MiChat* di kota Jambi.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis aplikasi yaitu *servqual*.
3. Penelitian ini hanya mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan menggunakan aplikasi SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.1.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *MiChat* berdasarkan hasil dari analisis menggunakan metode *servqual*.

1.1.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Michat* berdasarkan metode *servqual*.
2. Penelitian ini dapat mejadikan sebagai bahan rujukan ataupun referensi untuk penelitian selanjutnya.

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, 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 berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi MiChat di Kota Jambi.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis kualitas layanan yang ada pada layanan aplikasi MiChat di Kota Jambi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.

