

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Menurut kodratnya, manusia adalah makhluk sosial atau makhluk bermasyarakat. Manusia sebagai makhluk sosial adalah manusia yang berinteraksi, berkomunikasi dan selalu hidup bersama dengan manusia lainnya. Manusia akan selalu berkeinginan untuk berbicara, tukarmenukar gagasan, mengirim dan menerima informasi, berbagi pengalaman, bekerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan, dan sebagainya. Pada saat ini teknologi komunikasi sudah menjadi bagian terpenting dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya kebutuhan manusia akan informasi yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Perkembangan teknologi komunikasi khususnya internet semakin maju, hal ini dipicu dengan pertumbuhan media sosial. Kemudahan untuk mengakses media sosial melalui internet, bisa dilakukan setiap saat, dimana saja dan kapan saja, bahkan kegiatan ini bisa dilakukan dengan menggunakan sebuah *mobile phone*. Kecepatan orang mengakses media sosial mengakibatkan terjadinya beragam fenomena yang berkaitan dengan arus informasi.

Muncul dan berkembangnya Internet membawa cara komunikasi baru di masyarakat. Media sosial hadir dan merubah paradigma berkomunikasi di masyarakat saat ini. Komunikasi tak terbatas jarak, waktu, ruang. Bisa terjadi dimana saja, kapan saja, tanpa harus tatap muka. Bahkan media sosial mampu meniadakan status sosial, yang sering kali sebagai penghambat komunikasi. Dengan hadirnya Twitter, Facebook, Google+ dan sejenisnya, orang-orang tanpa harus bertemu, bisa saling berinteraksi. Jarak tak lagi menjadi masalah dalam berkomunikasi. Lama waktu terakhir bertemu pun juga tak lagi menjadi masalah. Teman yang telah 20 tahun tak bertemu pun bisa saling menemukan dan menjalin komunikasi lagi. Dan karena kemudahan penggunaannya, hampir bisa dikatakan, siapa saja bisa mengakses dan memanfaatkan media sosial.[1].

Pada dasarnya, Discord memiliki fungsi yang sama seperti Skype. Jadi, bisa dianggap ini adalah Sykpe untuk komunitas *gamer*. Fitur ini dirancang untuk membantu pemain berkomunikasi dan berkoordinasi melalui *server* pribadi yang memungkinkan kamu untuk mengirim pesan teks dan obrolan suara dengan orang lain dan beberapa fitur *chatting* yang berada pada Discord yang memiliki kelebihan di bandingkan dengan layanan chat lain karena Discord memiliki beberapa fitur unggulan, seperti kemampuan untuk menjalankan aplikasinya di *browser*, bisa mengubah volume mikrofon tiap individu, dan menawarkan *voice chat* dengan latensi lebih rendah dan aplikasi Discord tersedia dalam *web* maupun *mobile*.

Dalam hal ini untuk mengukur kepuasan pelanggan digunakan metode SERVQUAL (Service Quality). Kelebihan dari penggunaan metode ini terletak pada kemampuannya untuk menangkap subjektivitas yang terjadi pada pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, dan kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk selalu ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pelanggan[2].

Dari hasil survey yang saya lakukan terhadap 50 responden untuk memberikan beberapa masalah yang terdapat pada aplikasi discord, didapatkan beberapa kekurangan, diantaranya adalah terjadinya *bug* atau kesalahan pada fitur (30%), Masalah pada server (46%), kesulitan pada penggunaan fitur (24%). Hasil analisis dapat digunakan untuk mengetahui apakah sistem informasi yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan penggunanya sehingga pihak pengelola aplikasi dapat melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap aplikasi tersebut agar sesuai dengan keinginan pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi pada aplikasi Discord dengan menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasurman, Zeithamal, dan Berry (1990), yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik mengangkat penelitian tentang

“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI DISCORD MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bedasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin di teliti yaitu Bagaimana cara menganalisis Tingkat Kepuasan pengguna terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Discord dengan metode Servqual ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran, maka penulis melakukan pembatasan terhadap masalah yang dibahas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi Discord.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan bantuan *Google Form*.
4. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan aplikasi Discord.
5. Penelitian ini untuk wilayah Kota Jambi.
6. Software analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah : SPSS V25

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

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

Tujuan yang ingin di capai di dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord dengan menggunakan metode Servqual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian yaitu :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi Discord.
2. Menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat konsep-konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan.

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 analisis yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil dan instrumen penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord menggunakan metode servqual.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini membahas tentang perhitungan hasil dari analisis dan rekomendasi yang diusulkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Discord. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap kualitas aplikasi Discord agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.