

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang jasa atau bidang non jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan menciptakan produk atau jasa yang berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan memenuhi keinginan pelanggan agar merasa puas. Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan [1].

Kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena apabila kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen tidak akan puas. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas layanan yang dihasilkan oleh perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan mereka akan membeli ulang dan memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik dengan produk tersebut. Kualitas mempunyai dampak langsung terhadap prestasi produk atau jasa dan kepuasan konsumen/pelanggan, sehingga semakin puas

konsumen/pelanggan maka kualitas pelayanan pada suatu perusahaan akan semakin baik pula atau berkualitas [2].

Bima+ adalah pendamping gaya hidup digitalmu yang menyediakan dukungan, solusi, dan hiburan untuk menjadikan hidup lebih seru dan menyenangkan. Bima+ juga menjadi tempat berkumpulnya *creativepreneur* muda Indonesia melalui &Co. Sebagai pendamping gaya hidup digitalmu, bima+ juga menyajikan konten yang bisa dibagikan dan pengalaman multimedia yang berbeda. Siapa pun bisa merasakan kelebihan bima+, dan jika menggunakan Tri, segala transaksi di dalam akan menjadi lebih mudah. Tri terus memberikan inovasi terbaru untuk memanjakan para pelanggan setianya. Jaringan Tri tidak diragukan lagi, jaringan sebelumnya masih 4G dan kini telah beralih menuju Jaringan 4,5G Pro. Dengan jaringan terbaru ini, kecepatan jaringan 8x lebih cepat dibandingkan dengan jaringan 4G sebelumnya.

Tri memiliki kartu perdana andalan yaitu AlwaysOn dan paket internet unlimited. Menariknya dari Tri, tidak hanya para pelanggan baru saja yang bisa mendapatkan promo tetapi juga para pelanggan lama seperti aku. Dengan adanya AlwaysOn, kita tidak perlu khawatir tentang sisa kuota yang akan hangus karena masa aktif kuota. Karena dengan adanya AlwaysOn, kuota internet didalamnya akan tetap aman selama kartu yang dipakai masih aktif. Kita bisa melakukan dengan mudah beli kartu perdana lewat perdana online. Selain kartu perdana AlwaysOn, paket andalan lainnya yaitu paket internet unlimited dengan kuota unlimited 4,5G. Paket Unlimited ini terdiri dari kuota unlimited dan kuota sebesar 6 GB. Kuota unlimited semua aplikasi maksudnya yaitu kuota unlimited dapat digunakan untuk

seluruh aplikasi yang ada di smartphone tanpa terbagi-bagi. Namun apakah aplikasi tersebut telah berdampak positif dalam penggunaannya, baik secara individu maupun organisasi ?. 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 kualitas sistem informasi pada aplikasi BIMA+ 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 KUALITAS LAYANAN APLIKASI BIMA+ DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2. RUMUSAN MASALAH

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

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi BIMA+ terhadap loyalitas pelanggan?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi BIMA+ dengan menggunakan 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 BIMA+.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual.
3. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan minimal 100 responden.
4. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purpose sampling*.
5. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan aplikasi BIMA+.
6. Penelitian ini untuk pengguna bima+ di wilayah kota jambi .
7. Analisis data menggunakan metode IPA (*importance performance analysis*).

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 tingkat kualitas layanan aplikasi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh akan kualitas layanan aplikasi BIMA+ menggunakan metode Servqual.
3. Memberikan masukan kepada pihak BIMA+ untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil analisa.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian yaitu :

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

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian, serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.