

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Teknologi komunikasi dan internet berkembang dengan sangat cepat. Masyarakat membutuhkan alat komunikasi untuk memenuhi segala kepentingannya, telepon seluler merupakan salah satu perangkat perantara kita dalam menggunakan internet. Kini telpon seluler tidak hanya dipergunakan untuk membuat panggilan dan membuat sms saja tetapi juga menjadi gaya hidup masyarakat kebanyakan pada saat ini. Masyarakat seakan tidak bisa lepas dari telepon seluler dan internet secara terus menerus didalam aktifitas kesehariannya.

Smartphone yang mempunyai fitur sangat banyak dan lengkap, bukan hanya kamera, radio, game, pemutar musik, pemutar video, seperti handphone biasa, tetapi juga dilengkapi dengan aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan internet. Ditambah lagi dengan kondisi pandemi COVID-19 yang tidak kunjung usai memaksa para masyarakat untuk tetap berada dirumah dan sebisa mungkin melakukan semua aktivitas dirumah saja. Fungsi handphone pada saat ini tidak hanya untuk menerima pesan dan melakukan panggilan saja, Dengan adanya fitur aplikasi didalam smartphone anda bisa melakukan berbagai hal lain, seperti bisa berkomunikasi dengan video call, berbisnis secara online, belajar dari rumah dengan menggunakan internet. Bahkan berkat kemajuan teknologi, kita sekarang dapat streaming film ataupun serial tv dari seluruh dunia hanya dengan menggunakan internet dan smartphone saja.

Salah satu contoh dari aplikasi streaming film secara online yang terkenal di Indonesia adalah aplikasi Disney+ Hotstar (dikenal sebagai **Hotstar** di luar india dan indonesia). **Disney+ Hotstar** asal India yang dimiliki oleh Star India, sebuah anak perusahaan dari The Walt Disney Company. Layanan ini diluncurkan sebagai Hotstar sejak tahun 2015, sebelum akuisisi Hotstar oleh layanan Disney+ pada bulan April 2020. Di India, layanan ini digunakan sedikitnya 300 juta pengguna aktif. Layanan Disney+ Hotstar juga tersedia di negara di luar India, yakni Kanada, Amerika Serikat, Britania Raya, Singapura, dan Indonesia.

Khusus di Indonesia layanan ini mulai beroperasi pada 5 September 2020. Pada Februari 2020, setelah pembelian perusahaan induk Star India, 21st Century Fox, oleh Disney pada 2019, Disney mengumumkan rencana integrasi layanan video sesuai permintaan Disney+ dengan Hotstar pada April 2020, untuk memanfaatkan infrastruktur dan pengguna Hotstar. Pada 3 April 2020, platform tersebut digabungkan dengan Disney+.

Disney+ Hotstar memiliki lebih dari 2,5 juta pengguna aktif di Indonesia. Sementara di Dunia platform ini memiliki total 94,9 juta pengguna aktif di seluruh dunia. Disney+ Hotstar juga memiliki fitur-fitur yang menarik serta berbagai macam pilihan film dan series tv dari Disney dan puluhan film dalam negeri.

Aplikasi ini tidak terlepas dari masalah dan kelemahan. Berdasarkan dari rating dan ulasan pada aplikasi di *Google Playstore* dapat disimpulkan bahwa aplikasi sering meminta update tetapi sering terjadi error setelah melakukan update, dan juga permasalahan terjadi pada metode pembayaran yang sedikit untuk perpanjang berlangganan 1 bulan.

Dengan berbagai fitur atau layanan yang ada pada aplikasi Disney+ Hotstar tersebut tentu berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Disney+ Hotstar terhadap kepuasan pengguna, baik dari segi layanan yang ditawarkan, atau kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Untuk itu perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis apakah aplikasi Disney+ Hotstar sudah sesuai dengan kaidah penyajian aplikasi yang baik dan benar terhadap kepuasan pengguna, dan apakah layanan yang disediakan sesuai dengan harapan pengguna.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian terhadap aplikasi Disney+ Hotstar ini, Sehingga hasil dari analisis ini nanti diharapkan dapat membantu dalam mengetahui kualitas layanan dari aplikasi Disney+ Hotstar terhadap kepuasan pengguna. Karena itu dalam penelitian ini penulis ingin menggunakan metode *Electronic Service Quality* (e-Servqual) yang mengukur kepuasan pengguna dari kualitas layanan elektronik secara keseluruhan dengan membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan ekspektasi (harapan) berdasarkan 7 dimensi, yaitu dimensi *eficiency* (efisiensi), *reliability* (keandalan), *fulfillment* (akurasi janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak). Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel E-Servqual dan menunjukkan analisa kesesuaian antara persepsi dan harapan pengguna.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Pada Aplikasi Disney+ Hotstar Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode E-Servqual”**.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi Disney+ Hotstar terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi Disney+ Hotstar dengan menggunakan metode E-Servqual?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Disney+ Hotstar.
2. Metode yang digunakan adalah metode *E-Servqual*.
3. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact* dan Kepuasan Pengguna
4. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 responden.
5. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Kota Jambi.
6. Software yang digunakan untuk perhitungan data 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 :

1. Untuk mengetahui pengaruh semua variabel terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Disney+ Hotstar.
2. Untuk mengetahui variabel apa saja yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Disney+ Hotstar.
3. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Disney+ Hotstar.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapaun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Diharapkan dapat membantu pihak Disney+ Hotstar untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.

## **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 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.

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

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

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

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.