

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dalam era globalisasi saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi yang berubah sangat pesat. Terutama teknologi aplikasi yang semakin canggih. Hal ini sangat membuat masyarakat untuk terus menerus berusaha mengikuti perkembangan teknologi, sehingga tidak dikatakan sebagai seseorang yang ketinggalan zaman. Dan kemudahan untuk mengakses internet, membuat perubahan gaya hidup masyarakat [1].

Gmail merupakan salah satu fasilitas untuk mengelola informasi yakni mengakses email, yang disediakan oleh penyedia layanan berupa aplikasi email. Selain komersial email juga digunakan untuk keperluan pribadi bagi setiap orang yang memiliki ponsel android (smartphone), tablet dan komputer. Aplikasi email Gmail adalah salah satu aplikasi email yang disediakan oleh google ini merupakan aplikasi email yang sangat populer yang digunakan oleh pengguna ponsel android (Smartphone), aplikasi email ini yang mudah digunakan untuk menghemat waktu penggunaanya dan menyimpan pesan dengan aman. Dengan fitur-fitur yang disediakan nya antara lain langsung terima pesan melalui notifikasi push, baca dan tanggap secara online maupun offline, dapat membalas email saat offline lalu otomatis mengirim saat online, dapat mengatur lebih dari satu email dan temukan pesan apapun dengan cepat dan pada kotak masuk, mendapatkan kotak masuk yang terartur pesan sosial dan promosi diurutkan ke dalam kategori sehingga

pengguna dapat membaca pesan dari teman dan keluarga terlebih dahulu, spam berkurang dengan ini gmail memblokir spam sebelum sampai ke kotak masuk untuk menjaga akun pengguna tetap aman dan rapi dengan 15 GB penyimpanan gratis maka pengguna tidak perlu menghapus pesan untuk menghemat ruang penyimpanan. Dengan beberapa fitur yang ditawarkan serta aplikasi yang bisa didapatkan dengan gratis ini maka banyak pengguna ponsel android memasang aplikasi ini pada ponselnya [2].

Gmail diluncurkan dalam bentuk Beta pada 1 April 2004 dan tersedia untuk publik pada 7 februari 2007. Bersama seluruh produk Google Apps, layanan ini tidak lagi Beta pada 7 Juli 2009. Dengan kapasitas penyimpanan awal 1 GB per pengguna, pesan pribadi termasuk lampiran dibatasi hingga 25 MB, lebih besar daripada layanan surat web lainnya. Gmail memiliki antarmuka berorientasi pencarian dan “tampilan percakapan” yang mirip dengan forum internet. Sejumlah pengembang web mengakui Gmail adalah layanan pertama yang memakai metode pemrograman Ajax [3].

Berdasarkan data di Play Store, aplikasi Gmail telah diunduh sebanyak 5 Miliar dan rating 4,3. Hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya antusiasme pengguna terhadap aplikasi Gmail tersebut. Lebih dari sekedar surat elektronik dan alat untuk berkomunikasi untuk keperluan pribadi bagi setiap orang dan juga mempermudah dalam mengirim dan menerima informasi, memudahkan hidup sehari-hari dengan berbagai layanan yang terdapat pada kotak masuk yang teratur yaitu pesan sosial dan promosi yang diurutkan ke dalam kategori.

Namun dalam pengoperasiannya pada aplikasi Gmail, ada beberapa permasalahan yang dikeluhkan para penggunanya dan dapat sumber ini dilihat dari ulasan pada Play Store salah satu permasalahannya adalah beberapa penggunanya mengeluhkan terjadinya gangguan dan kesulitan pada saat login, dan verifikasi email tidak terkirim ke alamat email pengguna nya dan tidak muncul notif pada saat ada email masuk dari orang lain, informasi yang ada pada aplikasi tersebut tidak sesuai dengan fakta respon penggunanya (*Information Quality*), dan keamanan akun para penggunanya yang masih merasa tidak aman (*security*). Sehingga para pengguna nya kurang puas terhadap aplikasi Gmail (*satisfaction*). Maka untuk menganalisis aplikasi tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode E-Service Quality (E-Servqual).

Metode E-Service Quality (E-Servqual) ini telah semakin dikenal sebagai saluran penting, dimana kebutuhan pelanggan dapat secara otomatis diberikan melalui internet pada seluruh siklus hidup konsumsi. E-service quality didefinisikan sebagai sejauh mana situs web memfasilitasi pembelian, pembelian dan pengiriman secara efisien dan efektif [4].

Kepuasan pengguna sistem merupakan salah satu faktor atau ukuran dan keberhasilan bagi setiap pengembangan dan tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia melainkan persepsi pengguna. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan, Maka dari itu diperlukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan Metode E-Servqual untuk melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gmail.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gmail Dengan Menggunakan Metode E-Servqual”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Gmail di Kota Jambi dengan menggunakan metode E-SERVQUAL?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk mencegah dan meluasnya permasalahan yang ada dan agar lebih terarah, maka dilakukan pembahasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gmail di Kota Jambi dengan menggunakan metode E-SERVQUAL.
2. Penelitian ini difokuskan pada variabel independen (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini adalah information quality, security, customer relationship, responsiveness dan fulfillment dan Variabel Dependent (terikat) yaitu kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gmail.
3. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner dan dianalisis menggunakan Skala Likert.
4. Sampel nya adalah pengguna aplikasi yang diambil pada wilayah kota jambi.
5. Metode analisis data statistik yang digunakan adalah analisis regresi.

6. Software 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 ;

1. Untuk Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi Gmail.
2. Untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari layanan yang diberikan oleh pihak Gmail untuk pengguna nya serta memberikan masukan kepada pihak Gmail untuk meningkatkan layanan berdasarkan hasil analisa.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Ada beberapa Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penulis dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gmail di Kota Jambi menggunakan metode E-SERVQUAL.
2. Agar dapat memberikan kemudahan bagi pengguna (dalam segi pelayanan maupun fitur-fitur yang diberikan) aplikasi tersebut
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Gmail untuk meningkatkan kualitas layanan.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

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

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, teori mengenai E-servqual, aplikasi Gmail, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna, yang dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain.

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

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

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

Bab ini berisi analisis yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topic yang diambil dan instrumen penelitian mengenai analisis kualitas layanan aplikasi dengan metode e-servqual pada aplikasi Gmail.

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

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

## **BAB VI : PENUTUP**

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