

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Youtube merupakan sebuah website yang memfasilitasi penggunaanya untuk berbagi video yang mereka miliki, atau sebatas menikmati berbagai video klip yang diunggah oleh berbagai pihak. Terdapat berbagai macam video yang dapat diunggah ke situs ini, seperti misalnya video klip musik dari musisi tertentu, film pendek, film televisi, trailer film, video edukasi, video blog milik para vlogger, video tutorial berbagai macam aktivitas, dan masih banyak lagi [1].

Fitur – fitur yang ada di dalam Youtube antara lain Feather Beta Youtube, Youtube Charts, Youtube Disco, Youtube Leanback, YoutubeMySpeed, Youtube Live dan lain sebagainya. Pemanfaat Youtube yang lebih nyata dan langsung aplikatif terhadap berbagai keperluan dan kebutuhan di masyarakat seperti seperti memberikan layanan gratis secara umum, men-download (unduh) beberapa video tertentu youtube memungkinkan pengguna untuk mengunduh beberapa video-video tertentu, mengakses dan berbagi informasi, mengakses video streaming, mengenalkan dan memasarkan produk, mengakses video informatif, mendukung industri hiburan, menguatkan branding lembaga / insititusi, mengetahui respon dan komentar khalayak serta memfasilitasi pengguna menguasai skill dasar membuat video youtube [2].

Suatu karya memang harus benar – benar dipikirkan secara matang bukan sembarangan saja, karena karya yang akan di upload di youtube bakal dilihat oleh orang banyak, dan kita sebagai Content Creator harus dapat memanfaatkan fitur – fitur yang ada di youtube supaya konten atau karya kita bisa masuk algoritma dari youtube tersebut, dan juga youtube pun terkadang mengalami error yang mengakibatkan kerugian kepada pemakainya.

Seperti aplikasi pada biasanya, Youtube sebagai platform berkarya pasti banyak dihadapkan masalah seperti pada penggunaan Youtube misalnya Penghapusan Video sepihak, seperti pada Podcast Deddy Coubuzier dengan Kementerian Kesehatan RI, padahal dia berpendapat bahwa videonya aman dan tidak melakukan pelanggaran yang mendukung keputusan Youtube untuk menghapus videonya, hal itu seharusnya bisa ditinjau kembali sebelum Youtube melakukan penghapusan video [3].

Penghapusan video tersebut tentunya sangat merugikan seorang *Content Creator* apalagi membuat konten membutuhkan tenaga dan waktu yang sangatlah banyak, biasanya seorang *Content Creator* sebelum membuat konten selalu melakukan *Meeting* terlebih dahulu agar konten yang akan disajikan menarik dan sesuai algoritma dari Youtube, masalah penghapusan video sepihak ini seharusnya bisa dipertimbangkan kembali agar *Content Creator* tidak dirugikan.

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna Youtube dengan metode E-Servqual, karena

metode ini dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan. E-service quality didefinisikan sebagai tingkat efisiensi dan efektifitas sebuah website memfasilitasi dalam hal berbelanja, pembelian serta proses penyerahan produk dan jasa [4] . Terdapat 7 dimensi utama sebagai fokus dalam penelitian ini yaitu *Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*. Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Platform Berkarya Di Bidang Digital Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode E-Servqual”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah yang di bahas dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Youtube sebagai platform berkarya di bidang digital di Kota Jambi dengan menggunakan metode E – Servqual ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan sebagai berikut :

1. Sumber dan informasi yang didapatkan berasal dari pengguna aplikasi Youtube khususnya Content Creator atau Youtuber.

2. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah kota jambi
3. Sampel penelitian didapatkan dari penyebaran Kuesioner melalui Media Sosial seperti WA, dan Instagram menggunakan metode Skala Likeart dan 100 responden ditentukan dengan teknik sampling memakai rumus Rao Purba.
4. Penelitian ini dianalisis dengan aplikasi SPSS dengan Metode penelitian ini menggunakan Metode Electronic Service Quality (*Servqual*) yang Terdapat 7 dimensi utama sebagai fokus dalam penelitian ini yaitu *Efficiency, Fullfilnment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact.*

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Youtube sebagai platfrom berkarya di bidang digital di Kota Jambi dengan menggunakan metode E- Servqual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak youtube, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan, sehingga dapat meningkatkan sistem youtube itu sendiri untuk kepuasan pengguna.

2. Bagi pembaca nantinya dapat berguna untuk bahan pembelajaran dan pengetahuan sekaligus memberikan contoh penerapan konsep baru dalam penelitian khususnya dalam penelitian sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan dan memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas beberapa bab yang saling berhubungan satu sama lainnya dan sesuai dengan ruang lingkup judul, sistematika penulisannya antara lain sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada 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 kami membuat landasan teori yang mendasari pembahasan laporan secara khusus yang berisi definisi- definisi dan penelitian sejenis yang melandasi penelitian yang didapat dengan melakukan studi pustaka sebagai dasar dalam melakukan analisa.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian (mengembangkan perangkat lunak), metode yang digunakan dan tools (alat bantu) yang digunakan untuk mengembangkan perangkat lunak baik software maupun hardware.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Berisi gambaran untuk umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi model konseptual, analisis data deskriptif, pengujian – pengujian, uji hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran berhubungan dengan hasil penelitian.