

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Pada era globalisasi ini perkembangan teknologi sangatlah pesat sehingga tidak dapat dipungkiri hampir seluruh masyarakat di Indonesia ini menggunakannya. Masyarakat meyakini bahwa teknologi dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya menjadi lebih mudah dan cepat. Internet merupakan salah satu perkembangan dari teknologi yang banyak digunakan oleh masyarakat. Hadirlah aplikasi online yang merupakan salah satu inovatif perusahaan. Kehadiran aplikasi online semakin diminati oleh perusahaan, karena dijadikan media dalam berbisnis. Aplikasi online ini tidak hanya semakin diminati oleh perusahaan, tetapi juga diminati oleh masyarakat. Dimana masyarakat juga membutuhkan aplikasi ini sebagai sarana dalam melakukan kegiatan tertentu dengan lebih cepat, praktis, dan menghemat waktu. Aplikasi online saat ini sudah berkembang dengan sangat pesat, contohnya saja pada transaksi ekonomi yang dapat dilakukan dengan transaksi online.

Perkembangan aplikasi online juga merambah ke segmen penjualan tiket yang dipasarkan secara online (*e-ticketing*) merupakan salah satu transaksi ekonomi yang dapat dilakukan melalui aplikasi. Penjualan *e-ticketing* pada saat ini banyak diminati oleh masyarakat di jaman ini. Pembeli pun menerima efek dengan dibuatnya aplikasi online ini dimana meningkatkan efisiensi waktu yang terbuang

oleh antrian dalam membeli tiket, terkadang dimana saat pembeli sudah mengantri lama tetapi tiket sudah tidak tersedia lagi untuk jadwal atau bahkan hari tersebut sehingga harus mengantri lagi. TIX ID merupakan salah satu aplikasi *e-ticketing* bioskop yang ada. TIX ID sendiri baru dikeluarkan pada 21 maret 2018, yang mampu mengalahkan ketenaran penjualan *e-ticketing* lainnya seperti M-Tix dan *BookMyShow* di apps store android maupun iphone yang sudah ada sebelum TIX ID dikeluarkan.

Kualitas jasa atau pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain. Menurut Putro [1] “Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen”.

Namun dalam pengoperasian aplikasi TIX ID ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengguna melalui *feedback* yang diberikan pada halaman *google play store*, permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu fitur *booking* kursi yang bermasalah, pemilihan metode pembayaran yang didukung dalam aplikasi sedikit sehingga pengguna sulit untuk melakukan transaksi. Untuk mengetahui adanya permasalahan diatas, yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi TIX ID, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dari aplikasi TIX ID. 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 (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 latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIX.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DI KOTA JAMBI"

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi TIX ID dengan menggunakan metode E-Servqual di Kota Jambi.

## **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 hanya dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi TIX ID.
2. Penelitian ini menggunakan metode *E-Service quality*.
3. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS sebagai alat penghitung tiap variabel.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara online kepada pengguna aplikasi TIX ID saja.

#### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisa terhadap kepuasan pengguna aplikasi TIX ID dengan menggunakan metode E-Servqual di Kota Jambi.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak TIX ID, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi TIX ID.
2. Bagi pembaca penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran ataupun referensi khususnya untuk penelitian yang 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**

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Pada bab ini berisikan tentang teori- teori yang mendasari penelitian ini yang bersumber dari buku-buku dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian yang digarap penulis.

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

Pada bab ini berisikan tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data dan alat bantu 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**

Pada 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.