

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan di bidang teknologi, komputer dan telekomunikasi mendukung perkembangan teknologi internet. Dengan pelaku bisnis tidak lagi mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi apapun, untuk menunjang aktifitas bisnisnya, bahkan sekarang cenderung dapat diperoleh berbagai macam informasi, sehingga informasi harus disaring untuk mendapatkan informasi yang tepat dan relevan. Penggunaan internet dalam bisnis berubah fungsi sebagai alat pertukaran informasi secara elektronik menjadi alat aplikasi bisnis, seperti pemasaran, penjualan, dan pelayanan pelanggan.

Sejak internet dikembangkan untuk tujuan komersial, perusahaan mengadopsi dalam kegiatan operasional bisnisnya. Salah satu penggunaan internet adalah untuk pelayanan internet dapat digunakan sebagai media layanan streaming film. Hal ini dapat dicapai melalui penggunaan internet untuk konten dari perusahaan media.

Iflix merupakan layanan Video On Demand yang menyediakan streaming film dan acara televisi melalui internet. Iflix merupakan layanan internet TV terbesar di Asia. Iflix hadir pada tahun 2014, tetapi masyarakat Indonesia baru menggunakannya di akhir tahun 2015. Jenis konten yang disediakan pada iflix ini bermacam-macam. Mulai dari serial TV, Film Box Office hingga acara khusus anak (Google Play, n.d.).

Iflix berasal dari Malaysia, namun kini layanan bisa dinikmati di Filipina, Thailand, Srilangka dan tentunya Indonesia. Untuk pembayaran biaya berlangganan, iflix melayani kartu kredit dan debit, electronic voucher, hingga potongan pulsa sehingga memudahkan pengguna Mobile.

Kategori konten yang banyak digemari acara regional oleh masyarakat yaitu drama Korea, film blockbuster, film dari Cina, dan serial Hollywood. Untuk yang ingin menggunakan iflix saat ini telah tersedia total 24.000 jam tayang yang bisa kamu nikmati. Aplikasi ini juga memberikan masa gratis kepada penggunanya selama satu bulan, saat masa gratis ini, kalian tidak perlu memberikan informasi kartu kredit. Dan hanya akan memberikan informasi kartu kredit ketika akan berlangganan dan melakukan pembayaran.

Dari hasil survei kuesioner yang telah saya sebar ke responden terdapat beberapa kelemahan dari aplikasi ini yaitu film yang ditampilkan kurang up to date, saat melakukan pencairan film yang dicari tidak ditemukan dan beberapa film tidak memiliki subtitle bahasa Indonesia, membutuhkan jaringan internet yang baik untuk digunakan dan kinerja ponsel pengguna melambat jika menggunakan aplikasi tersebut.

Kepuasan pengguna merupakan respon pengguna terhadap keluaran sistem informasi. Menurut A. Sinnun. [1] “kepuasan pengguna merupakan persetujuan dari sistem informasi dan pengeluarannya”. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berhubungan dengan respon dan persetujuan dari pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem.

Terdapat beberapa metode yang di gunakan untuk mengukur kualitas layanan websait dan aplikasi yaitu metode E-GovQual, WebQual dan ServQual. Penelitian E-Govqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan website dan aplikasi di bidang e-government, metode webqual digunakan untuk mengukur website dan aplikasi di bidang pekerjaan, pendidikan, sistem informasi dan e-commerce. Metode servqual digunakan untuk mengukur layanan website dan aplikasi di bidang pemasaran dan jasa.

Anita Asnawi. [2] “*servqual* metode yang digunakan untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia layanan”. Kepuasan pengguna dari atribut masing-masing dimensi, sehingga memperoleh nilai Gap (Kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kepuasan pengguna dan atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namum, secara umum belum ada keseragaman batasan tentang konsep service quality (*servqual*) .

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI IFLIX MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas maka terdapat rumusan masalah yaitu Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Iflix di provinsi Jambi dengan menggunakan metode *SERVQUAL*.

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Iflix, khususnya hanya mengukur kepuasan pengguna aplikasi iflix menggunakan metode *SERVQUAL*.
2. Variable independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangibles, emphaty, responsivness, reliability* dan *assurance*.
3. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis gap5 pada *SERVQUAL* GAP yaitu variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.
4. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat di provinsi Jambi yang menjadi pengguna aplikasi iflix dengan jumlah minimal 100 Responden.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberpa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut :

1. Mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan iflix.
2. Mengetahui dimensi variabel apa saja yang berpengaruh terhadap variabel dependen (*GAP SERVQUAL*)

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Agar dapat memberikan kemudahan bagi pengguna user dalam segi pelayanan maupun fitur-fitur yang diberikan aplikasi tersebut.
2. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi iflix menggunakan metode *SERVQUAL*.
3. Mendengarkan dan mendata setiap keluhan para pengguna aplikasi iflix.

1.5 SITEMATIKA PENULISAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin di capai.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu tentan teori kepuasan pengguna seperti : konsep analisis, konsep kualitas, konsep kepuasan

pengguna, batasan modifikasi kelayakan, metode *SERVQUAL* (*Service Quality*). Dan membuat landasan teori yang mendasari pembahasan yang berisi definisi – definisi dan penelitian sejenis yang melandasi penelitian yang didapat dengan melakukan studi pustaka sebagai dasar dalam melakukan analisa.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode-metode pengumpulan data, teknik analisis data. Dan alat bantu yang digunakan untuk mengembangkan perangkat lunak baik software maupun hardware.

BAB IV : HASIL ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuensioner dan hasil pertanian

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan hasil rekomendasi yang dilakukan dari saran untuk pengembangan lebih baik.