

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era digital ini, perkembangan teknologi informasi khususnya internet terus meningkat, Kini internet sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat untuk media komunikasi dan informasi. Banyak pekerjaan dan aktivitas manusia yang membutuhkan internet diantaranya mencari informasi bahkan sebagai sarana hiburan seperti memutar lagu hingga menonton film. Saat ini, para pebisnis berlomba-lomba untuk membuat platform aplikasi *streaming* dengan menciptakan konten-konten hiburan yang dapat dinikmati oleh penggunanya.

Bisnis berbasis layanan *streaming Video On Demand* (VOD) merupakan salah satu bisnis yang cukup banyak dilirik para pelaku bisnis dari dalam negeri maupun luar negeri. Platform *Video On Demand* menawarkan layanan video streaming berlangganan yang memberikan akses penuh kepada pelanggannya dalam memilih dan mengontrol sendiri video dan klip yang ingin ditonton. VOD memiliki fungsi seperti video rental berupa film, serial TV, *reality show* dan jenis video lainnya. Selain itu, user juga bisa mengunduh (*download*) dan menyimpan video ke dalam perangkat untuk di akses secara *online* maupun *offline*. Salah satu perusahaan *Video On Demand* yang selalu mengikuti trend penyedia streaming online adalah Iflix.

Iflix merupakan layanan *streaming video online* dengan berbagai macam konten hiburan dan juga relevan. Sehingga konsumen bisa mendapatkan pengalaman menonton film yang praktis dan mudah. Iflix memberikan kebebasan dalam berlangganan karena dapat diakses dimanapun dan kapanpun sesuai dengan yang konsumen inginkan. Yaitu iklan dan paket berlangganan VIP. Keduanya adalah strategi monetisasi yang digunakan Iflix.

Berdasarkan dari data *Google Play Store*, jumlah pemasangan aplikasi *mobile* Iflix yang telah dilakukan user hingga bulan oktober 2021 mencapai lebih dari 50 juta pemasangan dan menduduki posisi ke 5 terlaris di kategori hiburan. Hal ini lah yang menunjukkan bahwa masih sangat tinggi minat pengguna aplikasi *mobile* Iflix di Indonesia.



**GAMBAR 1.1 ULASAN APLIKASI IFLIX**

Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi *mobile* Iflix. Berdasarkan data *ulasan* pengguna dari *google play store* tanggal 27 juni 2021 sampai tanggal 3 oktober 2021 dimana sekitar 200 orang pengguna yang memberikan ulasan rating bintang 1 hingga bintang 4 dapat di ambil beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan diantaranya yaitu pencarian kategori yang masih membingungkan, kurangnya film yang berasal dari korea maupun barat atau pun yang lainnya dan film yang kurang update, upload film ada yang tidak pernah full sampai selesai, kurang menarik nya tampilan iflix karena hampir mirip dengan *mobile* aplikasi weTV dan *subtitle* yang kadang menghilang.

Kepuasan pengguna merupakan suatu keharusan bagi perusahaan untuk mensukseskan dan mengembangkan layanan jasa atau produk yang mereka miliki. Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dar pesaing secara konsisten. Serta penyedia jasa harus memberikan Layanan terbaik *Service Quality* (Servqual) terhadap pengguna.

Terdapat berbagai metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan. Salah satu nya adalah SERVQUAL. Menurut Kesuma [1] Metode SERVQUAL merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran dengan menemukan gap antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Pada metode servqual ini terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi pengguna

terhadap kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Kelima dimensi tersebut meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI IFLIX TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Layanan Aplikasi Iflix terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode SERVQUAL?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran, maka penulis melakukan pembatasan terhadap masalah yang dibahas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti melakukan analisis kualitas aplikasi Iflix untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada aplikasi Iflix.
2. Dalam melakukan pengukuran kualitas aplikasi ini akan menggunakan metode SERVQUAL, lima dimensi yang akan diukur merupakan :  
*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*

3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada pelajar/mahasiswa,pegawai negeri,pegawai swasta,lainnya
4. Penelitian ini dibatasi untuk masyarakat di wilayah Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Iflix dan yang pernah menggunakan.
5. Penelitian ini hanya mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan menggunakan aplikasi SPSS

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh dan variabel yang tidak berpengaruh pada kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Iflix menggunakan metode servqual.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

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

1. Dapat membantu pihak layanan aplikasi Iflix dalam mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan dari pengguna aplikasi Iflix.
2. Menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan meliputi :

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta, Sistematika Penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu tentang analisis, kualitas pelayanan, aplikasi dan servqual

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang model dan instrument penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi Iflix

**BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang proses analisis kualitas layanan dan hasil uji hipotesis serta hasil penelitian

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan rekomendasi serta saran-saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.