

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dari masa ke masa perkembangan alat dan teknologi komunikasi semakin berkembang pula . Komunikasi di era teknologi informasi tidak lagi harus dilakukan dengan cara bertemu langsung atau bertatap muka. Komunikasi dapat dilakukan dengan beragam bantuan baik perangkat keras maupun perangkat lunak. Salah satu bentuk komunikasi yang sering dilakukan adalah dengan menggunakan teks. Pengiriman informasi melalui teks dapat dilakukan dengan fasilitas e-mail, chatting, sms, dan bentuk komunikasi lainnya. Salah satu bentuk komunikasi yang paling banyak digunakan di social media adalah aplikasi chatting. Aplikasi chatting banyak dilakukan karena penggunaannya yang relative mudah ,serta dalam keadaan sibuk sekalipun masih tetap dapat memanfaatkan aplikasi tersebut.

Telegram adalah aplikasi layanan pengiriman pesan dengan fokus pada kecepatan dan keamanan. Dengan telegram kita dapat mengirim pesan, foto, video, stiker dan file jenis apa pun(dokumen, zip,mp3, dll), serta membuat grup untuk 100.000 orang atau saluran untuk disiarkan ke member tak terbatas. Selain itu Telegram juga mendukung panggilan suara terenkripsi end to end. Aplikasi Telegram mulai rilis perdana pada tahun 2013 dibawah naungan Telegram Massanger LLP. Hingga saat ini pengguna aplikasi ini

telah mencapai 150 juta pengguna aktif. Selain dapat digunakan pada perangkat smartphone (Android, IOS, Windows phone, Ubuntu Touch), Aplikasi Telegram juga dapat digunakan pada perangkat komputer berbasis Windows ,MacOs dan juga Linux. Tidak hanya itu Aplikasi Telegram memiliki ukuran file relative kecil dibandingkan dengan aplikasi chatting pada umumnya, sehingga dapat menghemat penggunaan resources pada perangkat smartphone [1].

Dari hasil persepsi pengguna didapatkan beberapa permasalahan ataupun kesulitan yang ditemukan pada Aplikasi Telegram yaitu belum terlalu mengerti dalam pengoperasiannya, tidak mengerti bagaimana cara melihat apakah pesan telah dibaca atau belum oleh penerima pesan, tidak adanya fitur story , video call hanya dapat dilakukan 2 orang saja dan tidak bisa menambahkan kontak lainnya saat video call apabila ingin video call lebih dari 2 orang hanya bisa dilakukan untuk anggota grup saja, dan sering ketinggalan informasi karena banjirnya obrolan chat grup akibat dari banyak anggota yang ditampung didalam satu grup. Konsep dari penelitian ini adalah Servqual yang dapat digunakan sebagai alat ukur suatu kualitas layanan.

Pada penelitian ini pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan survei yang diukur oleh pengguna Aplikasi Telegram sehingga membantu pengelola aplikasi untuk menyesuaikan kualitas layanan aplikasi berdasarkan persepsi pengguna. Nilai Servqual dapat diperoleh melalui selisih antara nilai persepsi pelanggan dengan nilai dari harapan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Telegram Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Menganalisis Tingkat Kualitas Layanan Aplikasi Telegram Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual ?”.

1.3 Batasan Masalah

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

1. Penelitian hanya dilakukan pada Aplikasi Telegram
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Servqual
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang respondennya Mahasiswa UNAMA Jambi yang menggunakan Aplikasi Telegram
4. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 25

1.4 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan aplikasi telegram terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan Aplikasi Telegram dengan metode Servqual terhadap kepuasan pengguna

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam melakukan penelitian ini yaitu :

1. Membantu pihak Aplikasi Telegram dalam mengetahui tingkat kualitas terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi tersebut.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis melalui penelitian ini.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu informasi Aplikasi Telegram, teori tentang kepuasan pengguna seperti: konsep analisis, konsep kualitas, konsep kepuasan pengguna, metode Servqual dan sebagainya

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan menjelaskan mengenai metode pengumpulan data, tinjauan literatur, dan alur penelitian Tugas Akhir.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi pengembangan model penelitian, dimensi dan atribut dalam penelitian dan pengembangan hipotesis penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian, uji hipotesis, dan hasil dari penelitian yang dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan hasil rekomendasi yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.