

# **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 sampai menonton film. Saat ini, para pebisnis belomba-lomba untuk membuat platform aplikasi streaming dengan menciptakan konten-konten hiburan yang dapat dinikmati oleh pengguna.

Menurut Safko dan Brake [1] , social media mengacu pada kegiatan dan perilaku di kalangan komunitas orang-orang yang bertemu secara online untuk berbagi informasi, pengetahuan dan pendapat menggunakan media percakapan. Media percakapan adalah aplikasi berbasis web yang memungkinkan dengan mudah membuat dan mengirimkan konten dalam kata-kata, gambar, video dan audio. Snack Video adalah aplikasi bisnis berbasis layanan aplikasi berbagi video pendek ini mempunyai keragaman fitur dan konten video yang berhubungan dengan music, tari, makeup, komedi, olahraga, hingga daily life .

Aplikasi yang belakangan melambung namanya sebagai aplikasi mirip dengan tiktok bahkan platform video singkat ini disebut sebagai aplikasi penghasil uang. Aplikasi Snack Video menyajikan berbagai ciptaan para konten creator yang menghibur para pengguna. Menariknya, aplikasi ini memiliki sistem koin

yang nantinya dapat ditukerkan dengan uang. Kemudian uang tersebut dapat dikirim melalui Aplikasi seperti OVO dan Gopay. Berdasarkan data dari Google Play Store, jumlah pemasangan aplikasi Snack Video yang telah didownload oleh user hingga bulan September 2021 berada pada kategori lebih dari 100+ juta pemasangan. Hal tersebut menunjukkan banyaknya peminat pengguna di Indonesia terhadap aplikasi Snack Video tergolong sangat tinggi.

Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi Snack Video. Berdasarkan data *feedback* pengguna dari Google Play Store hingga bulan September 2021 dimana permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna yaitu ketika saat ingin membuat akun itu sering terjadi kendala, video yang ditawarkan kurang menarik, tidak bisa membuat akun lebih dari satu pada perangkat yang sama. Namun banyaknya pengguna Snack Video saat ini belum ada yang tahu puas atau tidaknya pengguna dalam menggunakan aplikasi ini melihat kualitas layanan yang ada, maka dari itu penulis tertarik untuk menganalisa lebih lanjut mengenai aplikasi SnackVideo ini, dan penulis menggunakan metode *servqual* sebagai metode yang tepat dalam penelitian ini. Untuk mengetahui variable yang berpengaruh dan tidak berpengaruh.

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 dari 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 satunya adalah SERVQUAL. Menurut Kesuma [2] Metode SERVQUAL merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran 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 masalah-masalah yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap aplikasi Snack Video, agar dapat mengetahui bagaimana kualitas aplikasi tersebut, apakah sudah memenuhi kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi yang ada dalam metode servqual yaitu *tangibles, reability, responsiveness, assurance, empathy*. Maka dari itu penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS APLIKASI SNACK VIDEO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Snack Video dengan menggunakan metode servqual ?

### **1.3. BATASAN MASALAH**

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari topik yang telah ditentukan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya ditujukan kepada pengguna Snack Video
2. Dalam pengukuran kualitas aplikasi ini akan menggunakan metode SERVQUAL, lima dimensi yang akan diukur merupakan *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat umum, Pelajar, Mahasiswa, Pegawai Negeri, Wirausaha, Swasta dan Lainnya dengan jumlah responden minimal 100
4. Penelitian ini hanya mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan menggunakan aplikasi SPSS.

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

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

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Snack Video berdasarkan hasil dari analisis menggunakan metode *servqual*.

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

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Snack Video berdasarkan metode *servqual*.

2. Dengan adanya penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna dari pihak aplikasi Snack Video.

### **1.5. SISTEMATIKA PENULISAN**

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

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan latar belakang masalah yang mendasari penelitian, pemusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan

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

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori tentang kepuasan pengguna seperti: konsep analisis, konsep kualitas, konsep pengguna, batasan modifikasi layanan, metode *SERVQUAL (Service Quality)*, dsb.

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

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode-metode pengumpulan data, teknik analisis data.

#### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang model dan instrument penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi Snack Video.

## BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis kualitas layanan yang ada pada layanan aplikasi Snack Video.

## BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.

