

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat hampir pada seluruh aspek kehidupan. Hal tersebut seiring dengan perkembangan internet yang memungkinkan penyebaran informasi terjadi dengan sangat cepat [1]. Saat ini adanya konsep *e-marketplace* yang bisa dikatakan seperti pasar tradisional dimana banyak orang yang berkumpul untuk melakukan transaksi jual beli, namun penjual dan pembeli bertemu secara virtual.

Di Kota Jambi telah muncul *e-marketplace* yang bernama Payo Kepasar. Aplikasi Payo Kepasar merupakan aplikasi yang bisa digunakan masyarakat Jambi untuk membeli bahan kebutuhan pokok tanpa harus datang ke pasar tradisional. Payo Kepasar ini sudah bekerja sama dengan Pasar Angso Duo Jambi yang merupakan pasar tradisional terbesar di Kota Jambi yang beralamat di Jalan Sultan Thaha, Beringin, Kecamatan Pasar Jambi. Melalui aplikasi Payo Kepasar, kini masyarakat Kota Jambi dapat langsung memesan kebutuhan pokok hanya melalui aplikasi.

Produk-produk yang disediakan pada aplikasi Payo Kepasar terbagi dalam beberapa kategori yaitu beras, daging, sayur, ikan, bumbu dapur, makanan ringan, buah-buahan serta *frozen food*. Aplikasi Payo Kepasar memberikan kemudahan

kepada pengguna dalam proses pembayaran karena aplikasi ini menyediakan fitur pembayaran yang cukup banyak seperti *E-wallet* Payo Kepasar, *Cash on delivery* (COD), Briva, *BNI Virtual Account*, *Mandiri Virtual Account*, Dana, OVO, ShopeePay, LinkAja, dan Indodana. Payo Kepasar juga menawarkan promo-promo yang menarik seperti *free ongkir*, *cashback*, dan masih banyak lagi lainnya, sehingga hal tersebut membuat pengguna merasa tertarik untuk belanja online menggunakan aplikasi Payo Kepasar.

Aplikasi Payo Kepasar saat ini cukup diterima dikalangan masyarakat Kota Jambi. Hal ini ditunjukkan pada penelitian Nafiq Nurjanah [2] mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi payo kepasar dalam proses pembelian *online* di Kota Jambi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), menyimpulkan bahwa *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *ease of use* (kemudahan pengguna), *timeliness* (ketepatan waktu) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Payo Kepasar sedangkan *format* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Payo Kepasar dikarenakan pengguna aplikasi cenderung tidak terlalu memperhatikan bentuk visual dari aplikasi melainkan manfaat dari aplikasi tersebut.

Sejak awal pengimplementasiannya aplikasi Payo Kepasar belum pernah melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna sehingga penelitian ini dilakukan untuk menganalisis terkait dengan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Payo Kepasar, serta mengetahui seberapa berhasilnya pengimplementasian aplikasi Payo Kepasar yang sudah berjalan lebih dari satu tahun di Kota Jambi. Perlunya analisis kualitas layanan dikarenakan untuk mengukur kualitas layanan

dari aplikasi Payo Keparas agar dapat mengetahui apakah penggunaan aplikasi tersebut dapat memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan bagi pengguna.

Berdasarkan hal tersebut, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi dan mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi, sehingga nantinya akan ada gambaran untuk pengelola dalam meningkatkan kualitas aplikasi di kemudian hari.

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan [3].

*Service Quality (Servqual)* adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas jasa dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner *Servqual* dapat diubah-ubah dan disesuaikan agar cocok dengan perusahaan/jasa yang berbeda-beda [4]. Metode *Servqual* merupakan metode untuk mengukur kualitas suatu jasa atau pelayanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan didapatkan nilai gap, dimana nilai ini merupakan selisih antara harapan responden terhadap layanan dengan kenyataan responden terhadap layanan yang diterima [5]. Metode *Servqual* ini didasarkan pada skala *multi-item* yang mengukur persepsi dan harapan serta gap diantara keduanya berdasarkan 5 dimensi kualitas yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati [6]. Penggunaan metode ini memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas, meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing [7].

Pada penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* karena berdasarkan penelitian Fandy Tjiptono [8], model *Servqual* berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang dilandaskan pada rancangan diskonfirmasi. Dalam rancangan ini menjelaskan bahwa apabila suatu pelayanan pada suatu atribut (*attribute performance*) menghasilkan nilai lebih besar dari pada atribut harapan yang bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan begitupula sebaliknya. Sedangkan untuk model lainnya seperti *TAM*, *TTF*, dan *HOT Fit* lebih menekankan pada tingkat penerimaan suatu aplikasi yang telah dikembangkan. Maka dari itu penggunaan metode *Service Quality (Servqual)* cocok untuk digunakan dalam penelitian analisis kualitas layanan aplikasi Payo Kepasar terhadap kepuasan pengguna karena memiliki 5 variabel *Servqual* untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Sebelumnya beberapa penelitian telah menggunakan metode *Servqual* pada penelitian analisis kepuasan pengguna, diantaranya penelitian oleh Sihotang [1] menggunakan metode *Servqual* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan transportasi *online* bahwa *tangibles*, *emphaty* dan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian Suratni [9] yang berjudul “Pengaruh Promosi dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *Grab Food* pada Aplikasi Grab di Singaraja” menunjukkan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *grab food*.

Berdasarkan latar belakang diatas, sehingga judul pada penelitian adalah **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Payo Keparas Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual”**. Dengan adanya penelitian ini diharapkan aplikasi Payo Keparas akan dapat digunakan lebih baik dan menjadi gambaran untuk pengembangan aplikasi di kemudian hari.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan aplikasi Payo Keparas terhadap kepuasan pengguna dengan perspektif metode *Servqual* ?
2. Variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Payo Keparas dengan metode *Servqual* ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yang hanya dikonsentrasikan pada:

1. Analisis kepuasan pengguna aplikasi Payo Keparas dengan menggunakan metode *Servqual*.
2. Analisis pada penelitian ini hanya berfokus pada variabel metode *Servqual* yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Payo Keparas.
3. Analisis kepuasan pengguna hanya dilihat dari sudut pandang pengguna aplikasi.

4. Penyebaran kuesioner ke masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Payo Kepasar dengan menggunakan *google formulir*.
5. Analisis dilakukan hanya pada pengguna aplikasi Payo Kepasar di Kota Jambi.
6. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah Smart PLS.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Payo Kepasar terhadap kepuasan pengguna dengan perspektif metode *Servqual*.
2. Untuk mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Payo Kepasar dengan metode *Servqual*.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis, memberikan informasi terhadap pembaca atau para akademis agar mendapatkan wawasan terkait dengan kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode *Servqual*.
2. Manfaat praktis, memberikan gambaran bagi pihak pengembang aplikasi Payo Kepasar mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Payo Kepasar di Kota Jambi dan menjadi tolak ukur pengembangan aplikasi untuk lebih baik lagi kedepannya.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

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

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

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

Pada bab ini dijabarkan teori-teori dari beberapa konsep yang berkaitan dengan penelitian serta metode-metode dari permasalahan yang ada sebagai landasan penulisan, pengolahan data, maupun dalam analisis dan pembahasan.

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

Bab ini berisi objek penelitian yang dilakukan dan kerangka penelitian yang menggambarkan bentuk penelitian yang dilakukan serta langkah-langkah yang diambil dalam pemecahan permasalahan.

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

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual*.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan nantinya dapat memberikan gambaran tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.