

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, saat ini pendidikan telah memasuki era pendidikan 4.0. Era Pendidikan 4.0 merupakan pendidikan dengan proses belajar dan mengajar menggunakan manfaat dari teknologi digital. Menurut Rosenberg [1], “dengan memanfaatkan teknologi digital, jarak dan waktu yang dibutuhkan untuk mewujudkan proses pembelajaran sudah tidak jadi masalah”. Internet, aplikasi, *e-mail*, dll digunakan oleh dosen dan mahasiswa supaya bisa berinteraksi secara virtual sehingga proses pembelajaran dapat terpenuhi, walaupun dosen tidak sedang di satu tempat dengan mahasiswanya.

Pada awal tahun 2020 pandemi COVID-19 mulai mengakibatkan seluruh institusi pendidikan kesulitan untuk beroperasi. Di Indonesia, ratusan ribu sekolah ditutup, 68 juta siswa disuruh melakukan kegiatan belajar dirumah, sekitar 4 juta guru di kerahkan untuk mengajar dirumah secara *online* agar mencegah penyebaran COVID-19 serta mengutamakan kesehatan dan keselamatan warga. Mahasiswa dan *Gamers* pun juga memakai aplikasi Discord [2].

Dalam masalah aplikasi Discord yang dilakukan dengan wawancara, yang dikeluhkan oleh para penggunanya dari mahasiswa UNAMA Kota Jambi. Salah satu masalah yang didapat yaitu pada sistemnya, seperti *bug* pada saat memutar video, gambar nya yang berubah hitam seketika dan sering *disconnect* walaupun

disaat sinyal bagus. Seperti pada aplikasi yang sama contohnya aplikasi *Zoom Cloud Meetings* dan *Google Meets* pun juga sudah tidak asing lagi bagi mahasiswa UNAMA Kota Jambi.

Tidak banyak diketahui ada satu aplikasi lain yang memiliki fungsi yang sama, aplikasi tersebut adalah Discord. Menurut Lacher [3], “ Aplikasi Discord adalah aplikasi *voice chat* yang populer dikalangan *gamers* dan *streamers* yang memberikan layanan VOIP (*Voice Over Internet Protocol*) dan pengiriman pesan antar pengguna.” Aplikasi ini memiliki kesamaan dengan Skype dan aplikasi media sosial lainnya. Penelitian ini berfokus untuk menilai kualitas layanan yang diberikan pada aplikasi Discord bagi kepuasan penggunanya dari segi Mahasiswa.

Metode untuk analisis kualitas layanan ada SUS, *Webqual*, EUCS dan *E-Servqual*. Kelebihan metode SUS (*System Usability Scale*) ialah tidak memerlukan perhitungan yang rumit dan terbukti akurat dan reliabel namun kekurangannya adalah kita tidak tau masalah apa yang ada diaplikasi kita jika skornya rendah, kelebihan metode *Webqual* adalah dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa website namun kekurangannya adalah penelitiannya terlalu berfokus pada aspek informasi kualitas, kelebihan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yaitu lebih menekankan kepuasan kepada pengguna akhir dari sistem namun kekurangannya adalah tidak melakukan testing secara memadai dan sistem yang tidak efisien. Kelebihan metode *E-Servqual* adalah metode ini dikembangkan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan pada jaringan internet dan kekurangannya adalah tidak dapat menentukan secara langsung dimensi mana yang harus diperbaiki pelayanannya terlebih dahulu sesuai dengan kepentingan dimensi

tersebut, untuk itu metode sistem pendukung keputusan menghitung pembobotan dan prioritas kepentingan dibutuhkan untuk menutupi kekurangan tersebut. Maka dari itulah peneliti memilih menggunakan metode *E-Servqual (Electronic Service Quality)* sebagai bantuan untuk mengukur kualitas layanan.

Metode *E-Servqual (Electronic Service Quality)*. Menurut Astuti dan Salisah [4], “Metode *e-servqual* menghubungkan pandangan dari pelanggan dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan elektronik, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan. Metode tersebut menggunakan beberapa dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang ada didalam perusahaan dapat terus diperbaiki sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan/pengguna”.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, dapat dilihat permasalahan yang dialami oleh mahasiswa sangat berpengaruh untuk menilai kualitas layanan Aplikasi Discord bagi Mahasiswa menggunakan metode *E-Servqual*. Penelitian berfokus untuk menilai kualitas layanan Aplikasi Discord di UNAMA Kota Jambi. Dengan penelitian ini pihak dari Aplikasi Discord dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen, sehingga Aplikasi ini bisa berkembang jauh lebih baik dari pengalaman yang sebelumnya.

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis kualitas layanan Aplikasi Discord bagi Mahasiswa Menggunakan Metode *E-Servqual*”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menerapkan kualitas layanan Aplikasi Discord bagi Mahasiswa menggunakan Metode E-Servqual?
2. Bagaimana mengevaluasi kualitas layanan Aplikasi Discord bagi Mahasiswa menggunakan Metode E-Servqual?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencegah penelitian ini agar tidak melenceng, terarah dan menghindari terjadinya pembahasan diluar ruang lingkup masalah, maka dilakukan pembahasan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form* dan skala yang digunakan adalah skala likert.
2. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna dari aplikasi Discord di Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Sampel pengguna aplikasi hanya didapat dari mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
3. Sampel yang akan diambil minimal sebesar 317 pengguna dengan taraf kesalahan sebesar 5%.
4. Metode analisis data statistik yang dipakai adalah SEM, dan penelitian ini di program menggunakan *Software* : SmartPLS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas, peneliti dapat mengambil keputusan dari tujuan ini yaitu:

1. Menerapkan metode E-Servqual untuk analisis kualitas layanan Aplikasi Discord pada Mahasiswa agar mempermudah saat dianalisis.
2. Mengevaluasi E-Servqual untuk supaya tau apa saja yang telah dicapai pada penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian sangat mengharapkan memberi manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharap dapat memberikan gambaran terhadap kualitas Aplikasi Discord, serta dapat memberikan rekomendasi rencana bagi pengelola Aplikasi Discord, dan memberikan masukan untuk pengembang Aplikasi dalam meningkatkan kualitas Aplikasi Discord.

2. Bagi Pengguna

Penelitian ini dapat membantu pengguna dalam menyampaikan pendapatnya mengenai kualitas Aplikasi Discord kepada pengembang dan pengelola Aplikasi.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan untuk penelitian ini dapat menambah jangkauan pengetahuan serta dapat memahami penelitian yang lebih luas mengenai evaluasi kualitas Aplikasi

Discord.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi acuan dalam menambah wawasan informasi yang bermanfaat.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan mengidentifikasi dan akan menuangkan ide-ide atau pendapat para ahli yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis ambil. Teori-teori yang digunakan mengenai e-servqual yang dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, hipotesis, serta menghitung data mahasiswa mengenai kualitas Aplikasi Discord menggunakan metode *E-Servqual*.

BAB V HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian, uji hipotesis.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas aplikasi Discord bagi Mahasiswa. Kesimpulan, menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang sebuah ide masukan-masukan yang akan dilakukan pada penelitian selanjutnya dan dapat dikembangkan jadi lebih baik.