

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Kemajuan yang sangat pesat pada bidang teknologi informasi saat ini yang memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek di kehidupan manusia. Selain akses internet, smartphone yang canggih saat ini juga dilengkapi dengan berbagai macam aplikasi serta dilengkapi dengan resolusi yang rendah sekalipun sampai dengan yang paling tinggi. Hal ini membuat manusia semakin dimudahkan dengan adanya alat-alat teknologi untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari dan membuat setiap orang bisa mendapatkan kesempatan mengakses segala hal yang dibutuhkan. Tidak hanya itu, kecanggihannya juga hampir menyamai perangkat komputer, dimana smartphone juga bisa menginstal program-program yang terdapat dalam komputer seperti Microsoft Office dan Winamp. Aplikasi media sosial lain pun dapat diinstal seperti Twitter, Line, Instagram, Youtube dan beberapa program untuk mempermudah dan memanjakan kehidupan manusia[1].

Dampak dari kemajuan teknologi ternyata juga merambah dalam bidang keagamaan, yang memberikan keringanan kepada pengguna untuk bisa lebih mudah dalam beribadah. Sebagai contoh dengan hadirnya Aplikasi Al-Qur'an Indonesia. Dengan hadirnya aplikasi tersebut kini pengguna tidak perlu membawa mushaf kemana mana, hanya dengan mengandalkan aplikasi yang sudah terpasang

pada smartphone, pengguna dapat dengan mudah serta nyaman membawa dan membaca dimanapun dan kapanpun[2].

Menurut Marlindawati [3] “Kepuasan pengguna sistem merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia melainkan persepsi pengguna. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan”. Menurut Fandy Tjiptono [4] “*servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui faktor kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan atau perbaikan”. Pada aplikasi ini dapat dilakukan menggunakan metode SERVQUAL yang di dasari 5 dimensi antara lain adalah Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveneess*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*).

Aplikasi ini merupakan Qur’an digital yang tersedia di Play Store dan iOS, yang sudah lebih dari 10 juta pengguna dan memiliki rating 4,8 dari 688 ribu ulasan di Play Store oleh pengguna Android. Sedangkan pada platform iOS memiliki rating sebesar 4,9 dari sekitar kurang lebih 500 ulasan oleh pengguna Apple. Dari sisi fitur sudah cukup lengkap karena dapat dioperasikan secara offline maupun online. Terdapat terjemahan lengkap dan juga audio murottal full sebanyak 114 surat dan 30 jus. Murottal-nya pun juga dapat digunakan berdasarkan ayat-ayat yang ingin didengarkan. Serta dapat menandai sampai sejauh mana murottal yang diputar dengan memasukkannya kedalam kategori bookmark. Selain fitur-fitur lain juga dapat menunjang kebutuhan dalam

menjalankan ibadah, seperti pengingat waktu sholat dan arah kiblat. Fitur ini sangat penting jika dalam perjalanan jauh dan terpaksa harus melakuakn ibadah sholat dalam perjalanan. Pada Aplikasi Al-Qur'an Indonesia ini juga terdapat sebuah permasalahan yang terjadi pada kebanyakan pengguna yaitu pada saat sedang membaca al-qur'an dengan menggunakan fitur audio murottal, sering kali kita mendapatkan notifikasi pada handphone kita seperti alarm atau panggilan masuk yang mengakibatkan audio murottal bisa terhenti. Hal seperti inilah justru mengakibatkan fitur audio murottal jadi mengulang ke awal ayat yang membuat kita sebagai pengguna jadi tidak mengetahui batas ayat keberapa yang sudah dibaca dan diikuti.

Berdasarkan dari pencarian jurnal pada *Google Scholar* yang dilakukan penulis, hingga saat ini belum ada penelitian tentang Analisis kualitas Layanan Aplikasi Al-Qur'an Indonesia. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi tersebut dengan menggunakan metode *Servqual*.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI AL-QUR’AN INDONESIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI KOTA JAMBI”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanan menganalisis tingkat kualitas layanan Aplikasi Al-Qur'an Indonesia dengan menggunakan metode servqual ?
2. Faktor- faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan Aplikasi Al-Qur'an Indonesia terhadap loyalitas pelanggan ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan rumusan masalah diatas agar tidak menyimpang dari apa yang telah dirumuskan, maka batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Al-Qur'an Indonesia.
2. Metode yang digunakan adalah metode SERVQUAL
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.
4. Penelitian ini dibatasi untuk masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi Al-Quran Indonesia dan yang pernah menggunakan.
5. Menggunakan google form untuk membuat kuisioner
6. Aplikasi perhitungan yang digunakan yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dilakukan adalah untuk :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh atas kualitas layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia menggunakan metode Servqual.
2. Memberikan masukan kepada pihak aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil analisa.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

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

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penggunaan aplikasi Al-Qur'an Indonesia.
2. Menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini.
3. Dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah wawasan bagi para pembaca.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai apa yang akan dibahas didalam setiap bab, dimana terdiri dari 6 bab.

Adapun susunan dari sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan 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 kepuasan pengguna, konsep kualitas, 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 pengumpulan data, teknik analisis data.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi Al-Qur'an Indonesia di Kota Jambi.

**BAB V : HASIL ANALISIS, PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisi mengenai perhitungan hasil analisis yang telah dilakukan dan rekomendasi yang diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian penelitian yang penulis lakukan.