

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Pada era digital ini, perkembangan teknologi informasi khususnya internet terus meningkat. Internet sudah menjadi kebutuhan primer masyarakat untuk media komunikasi dan informasi. Banyak pekerjaan dan aktivitas manusia yang membutuhkan internet diantaranya sebagai sarana hiburan seperti memutar lagu sampai menonton film. Saat ini, para pebisnis berlomba-lomba untuk membuat platform aplikasi streaming dengan menciptakan konten-konten hiburan yang dapat dinikmati oleh pengguna.

Salah satu aktifitas yang dilakukan pengguna internet adalah melihat video dari perangkat elektronik mereka. Hal ini yang mendasari perusahaan-perusahaan penyedia layanan untuk terus melakukan pengembangan dan inovasi dalam aplikasi *video streaming*.

Salah satu jenis layanan streaming film atau drama menggunakan internet adalah layanan *Video on Demand* (VOD) berlangganan atau disebut juga *Subscription Video on Demand*. *Subscription video-on-demand* (SVOD) adalah layanan *streaming video* yang menawarkan cara menonton yang interaktif dan menggunakan algoritma untuk menyajikan katalog konten seperti film, serial dan dokumenter. Terdapat berbagai macam sebutan untuk layanan ini, seperti *platform video streaming*, *platform film*, dan lain sebagainya. Fungsi VOD seperti video rental yang memungkinkan pelanggan memilih program yang ingin

ditonton. Pilihan program dapat mencakup berbagai judul film, serial TV, *reality show*, *video streaming*, dan program lainnya. Penonton tidak hanya dapat menonton, tetapi juga menyimpan dan mengunduh program yang mereka butuhkan. Perangkat yang sering digunakan untuk menonton layanan streaming video ini adalah *smartphone* yang mendukung untuk memfasilitasi transfer data dan penggunaan layanan berbasis internet [1].

HBO GO adalah layanan streaming yang didedikasikan untuk menayangkan film-film terkenal diseluruh dunia, semuanya di satu tempat. Pengguna dapat streaming berbagai film *Hollywood blockbuster* serta tayangan unggulan HBO *Original* dan HBO Asia *Original*, termasuk film-film dokumenter yang diproduksi dan hanya ditayangkan di HBO.

Pada aplikasi HBO GO dituntut untuk dapat memberikan layanan yang baik untuk para pengguna. Untuk mengukur sebaik apa kualitas aplikasi HBO GO tersebut maka perlu mengetahui respon dari pengguna dan melakukan penilaian. Apakah sudah dapat diterima oleh pengguna dengan baik. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan mutu layanan aplikasi perusahaan tersebut.

Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan pada pengguna terhadap Aplikasi HBO GO. Berdasarkan data *feedback* pengguna dari google play store dimana permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna yaitu aplikasi tidak mau terbuka, tidak bisa melakukan download film, saat menonton film sering macet. Sehingga perlu dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna hal ini berarti kepuasan pengguna

merupakan salah satu faktor kunci bagi perusahaan.

Kepuasan Penggunanya merupakan suatu keharusan bagi perusahaan untuk menyukseskan 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 dan 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. 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, Empathy*.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI HBO GO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu: Bagaimana menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi HBO GO dengan menggunakan Metode *servqual*.

### **1.3 BATASAN MASALAH**

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

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi HBO GO untuk mengetahui kepuasan pengguna.
2. Dalam pengukuran kualitas aplikasi ini akan menggunakan metode SERVQUAL, lima dimensi yang akan diukur merupakan *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.
3. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner
5. Responden penelitian ini dibatasi untuk pengguna yang menggunakan aplikasi HBO GO dan yang pernah menggunakannya.
6. Pengolahan data menggunakan SPSS.

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

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan aplikasi HBO GO.
2. Untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh dan variabel yang tidak berpengaruh pada kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan aplikasi HBO GO

3. Untuk meningkatkan layanan aplikasi HBO GO berdasarkan analisis terhadap kepuasan pengguna

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan penelitian ini adalah :

1. Dapat membantu pihak layanan aplikasi HBO GO dalam mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan dari pengguna.
2. Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menjadi dasar dan rujukan dari HBO GO untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan.
3. Menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini.
4. Sebagai referensi bagi penelitian yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan dan memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas beberapa bab yang saling berhubungan, antara lain sebagai berikut :

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

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan 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 konsep analisis, kepuasan pengguna, metode *service quality (servqual)* yang diangkat dari berbagai literatur bersumber pada buku internet, jurnal, dan lain- lain.

## **BAB III : METEDOLOGI 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 membahas tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi HBO GO.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang proses analisis kualitas layanan dan hasil uji hipotesis serta hasil penelitian

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan rekomendasi serta saran-saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.