

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era perkembangan teknologi dari informasi yang sudah semakin maju dan berkembang pesat, dengan adanya teknologi dan informasi, banyak orang yang dapat mengakses segala informasi melalui media online. Oleh karena penulis melakukan penelitian terhadap sebuah aplikasi yang bernama aplikasi lintas pay, aplikasi lintas pay ini merupakan salah satu aplikasi pelayanan, pelayanan berupa pembelian pulsa, token listrik, paket data, voucher, e-wallet, tagihan dan lainnya.

Penulis melakukan penelitian terhadap aplikasi lintas pay ini dikarenakan ingin menganalisis aplikasi lintas pay ini apakah memang benar-benar berkualitas atau tidak. Kemudian di dalam aplikasi lintas pay ini penulis menemukan permasalahan yaitu dari segi pelayanan aplikasi lintas pay ini terdapat permasalahan ketika pengguna aplikasi lintas pay ingin melakukan penambahan saldo pengguna aplikasi harus menunggu konfirmasi dari customer service aplikasi lintas pay dikarenakan sistem yang digunakan masih manual dan ketika ingin menambahkan saldo tidak bisa dilakukan dalam waktu 24 jam hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu seperti dari jam 05-00 sampai jam 23-55 WIB. Oleh karena itu lah penulis ingin melakukan analisis terhadap aplikasi lintas pay ini, kemudian dapat memberikan data dan informasi bagi siapa pun yang ingin mengetahui tentang aplikasi lintas pay ini, agar aplikasi lintas pay dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Menurut Ali Zaki dan Smitdev Community [1] Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan dokumen dan file. Salah satu penggunaan aplikasi yang kerap kali digunakan oleh masyarakat yaitu aplikasi Lintaspay yang di rancang untuk membantu sekaligus mempermudah aktivitas.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penyusun bermaksud untuk untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LINTAS PAY MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. “Menganalisis Bagaimana kualitas aplikasi Lintas pay menggunakan metode E-SERVQUAL?
2. Bagaimana hubungan antara variabel terikat *efficiency, fulfilment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, contact*, dan kepuasan pengguna pada aplikasi lintas pay

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan Masalah Adapun batasan masalah yang akan diambil, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, adalah :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas aplikasi lintas pay
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis kualitas aplikasi yaitu e-serfual
3. Kuesioner dirancang dengan menggunakan fasilitas Google Form dengan Skala likert dengan alternatif jawaban 1 – 5.
4. Responden diambil dari pengguna aplikasi lintas pay dan aen mitera lintas pay
5. Softwore yang digunakan dalam pengumpulan kuesioner adalah Microsoft excel 2016 dan analisis pengolahan data menggunakan metode SPSS versi 25 (Statistical Package for the Social Sciences).
6. Softwore yang digunakan dalam pengumpulan kuesioner adalah menggunakan metode SPSS versi 25 (Statistical Package for the Social Sciences).

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian yang ingin di capai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi kualitas layanan aplikasi Lintas pay dengan metode E-Servqual.
2. Memberikan informasi variabel yang paling berpengaruh dalam menganalisis kualitas aplikasi lintas pay berdasarlan 8 variabel yang di ukur oleh e-serfqual (Effciency, Fulfilment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact,dan kepuasan pengguna).

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan penelitian ini Memberikan informasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi lintas pay
2. Dapat Memberikan informasi variabel yang paling berpengaruh dalam menganalisis kualitas aplikasi lintas pay bagi semua pihak yang ingin mengetahui hasil penelitian ini.

1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN

Adapun sistematika penulisan laporan yang akan dibuat adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang medasari penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, teori mengenai E-servqual, aplikasi Lintas pay, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna yang dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain

BAB III : METEDOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi analisis yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil dan instrument penelitian mengenai analisis kualitas layanan aplikasi dan metode E-servqual pada aplikasi Lintas pay

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari analisis dan pembahasan yang diusulkan penelitian yang dilakukan

BAB VI : PENUTUP

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

