

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi semakin pesat pada era sekarang ini. Salah satu teknologi yang tidak bias lepas dari masyarakat saat ini adalah teknologi komunikasi menggunakan telepon pintar atau lebih dikenal dengan nama smartphone. Smartphone memiliki beberapa fitur diantaranya kamera, internet, dan Global Positioning System(GPS) salah satunya aplikasi Zenly[1].

Teknologi smartphone yang begitu cepat menghasilkan dampak positif bagi manusia. Dampak positif tersebut antara lain kecepatan, kemudahan akses, dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Sudah banyak aplikasi pada smartphone yang dibuat guna mempermudah aktivitas sehari-hari manusia, contohnya aplikasi menentukan letak lokasi pengguna. Dengan adanya aplikasi menentukan letak lokasi pengguna, pengguna dapat dengan mudah menentukan letak lokasi diri sendiri ataupun orang lain, seperti misalnya lokasi anak. Sering kali anak membolos sekolah dan keluar malam tanpa sepengetahuan orang tua mereka. Berdasarkan permasalahan tersebut dibangun aplikasi memantau lokasi anak berbasis mobile guna memudahkan para orang tua memantau lokasi anak-anak mereka yaitu aplikasi Zenly.

Aplikasi Zenly adalah sebuah aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2015, dan kini zenly telah menjadi bagian keluarga Snapchat setelah sahamnya diakuisisi oleh Snap Inc. Zenly digunakan untuk pencarian dan pemantauan lokasi teman yang

dihadirkan secara *real-time*. Aplikasi zenly ini secara umum dapat berguna untuk memantau lokasi dari teman-teman pengguna.

Namun dalam pengoperasiannya ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengguna melalui *feedback* yang diberikan pada halaman *Google Play Store*, permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu pengguna harus mengaktifkan lokasi agar dapat dilihat oleh kontak sedangkan jika tidak diaktifkan lokasi tidak bisa dibuka atau digunakan, semakin diupdate semakin buruk tampilan aplikasi yang diberikan dan yang terakhir terkadang titik lokasi tidak sesuai dengan lokasi dimana kita berada.

Untuk mengetahui adanya permasalahan diatas, yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi Zenly, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Zenly dengan menggunakan metode *E-Servqual* menurut persepsi dari para pengguna aplikasi tersebut. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas aplikasi Zenly yang kemudian dapat menjadi *feedback* atau umpan balik bagi perusahaan sebagai *indicator* dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan aplikasi perusahaan dimasa yang akan datang. Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI ZENLY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Zenly?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Pengukuran hanya pada Aplikasi Zenly
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi zenly di Kota Jambi, pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
3. Penelitian ini menggunakan metode *E-service Quality*
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain ;

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna APLIKASI ZENLY.
2. Memberikan Rekomendasi perbaikan pada aplikasi Zenly berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna (*user*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi pihak pengelola Zenly, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pengguna serta kepuasan pengguna aplikasi Zenly.
2. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui gambaran umum disesuaikan dengan sistematika mengenai penulisan ilmiah yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab yang membahas teori dan konsep umum yang mendeskripsikan tentang website pada umumnya, evaluasi konsep aspek usability yang dikutip dari buku, jurnal, penelitian sejenis, menuangkan ide atau pendapat para pakar yang

berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat sebagai landasan untuk penulis ambil kesimpulan

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS

Bab ini menggambarkan gambaran umum yang didapatkan di aplikasi Zenly dan analisis kualitas aplikasi menggunakan metode *E-Servqual*

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang aplikasi Zenly dengan metode *E-Servqual* sebagai bahan pertimbangan dan rekomendasi kepada pihak yang mengelola aplikasi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan bagi pengguna aplikasi dan juga bagi pengembang aplikasi yang akan datang.