

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan berkembangnya waktu, internet mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Penggunaan teknologi internet di dunia selalu meningkat setiap tahunnya dan saat ini internet sudah menjadi kebutuhan. Berdasarkan Digital 2020 terungkap bahwa pengguna internet di seluruh dunia telah mencapai angka 4,5 milyar orang, meningkat 7 persen (298 juta pengguna baru) dibandingkan dengan Januari 2019. Angka ini menunjukkan bahwa pengguna internet telah mencapai lebih dari 60 persen penduduk dunia atau lebih dari separuh populasi bumi.

Tingginya tingkat penggunaan internet melalui perangkat mobile, berdampak pula pada kecenderungan masyarakat dalam menikmati konten hiburan. Salah satu layanan yang dikenal saat ini adalah layanan streaming video atau biasa disebut Viu. Viu adalah layanan video over-the-top yang dioperasikan oleh PCCW Media, anak perusahaan PCCW. Debutnya di Hong Kong, Viu menyediakan serial drama Asia, terutama drama Korea, program variasi anime dan berita hiburan. Pada Desember 2018, Viu memiliki 30 juta pengguna aktif setiap bulannya. Tidak seperti televisi pada umumnya, dimana kita harus menunggu konten sesuai jadwal tayang. Viu memungkinkan kita untuk menikmati, mengunduh, dan memilih konten yang kita inginkan kapanpun dan melalui perangkat apapun.

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan potensi pertumbuhan layanan hiburan Viu yang sangat besar, Ketua Umum Asosiasi Produser Film Indonesia (APROFI) Fauzan Zidni juga menilai adanya aplikasi Viu memberikan potensi besar bagi industry film tanpa meninggalkan fokus utama di bioskop. Produser yang memanfaatkan aplikasi dapat menerima tambahan pendapatan dari hasil penjualan lisensi penayangan film [1].

Namun dalam pengoperasiannya ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh para pengguna melalui *feedback* yang diberikan pada halaman *Google Playsore*, permasalahan yang dikeluhkan pengguna yaitu video yang sudah terdownload tidak bisa diputar jika data internet tidak menyala padahal telah langganan VIP Viu, iklan yang terlalu banyak disetiap menit, mencari film di Viu versi web ada tapi jika di aplikasi tidak dapat ditemukan padahal telah menulis judul yang sama, subtitle lambat beberapa detik.

Untuk mengetahui adanya permasalahan diatas, yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi Viu, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dari aplikasi Viu dengan menggunakan metode *E-Servqual* menurut persepsi dari para pengguna situs tersebut. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas aplikasi Viu yang kemudian dapat menjadi *feedback* atau umpan balik bagi perusahaan sebagai indikator 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 di atas peneliti mengambil judul “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi VIU 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 Viu?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar 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 Viu
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Viu 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 Viu

2. Memberikan Rekomendasi perbaikan pada aplikasi Viu berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna (*user*)

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi Viu.
3. 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 Viu 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 Viu 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.