

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi dan komunikasi pada dunia sistem informasi berkembang dengan pesat dan merambah ke berbagai sisi kehidupan manusia. Seiring dengan perkembangan tersebut perangkat lunak semakin canggih dan mudah di akses [1]. Dengan bertambahnya populasi dunia dari tahun ke tahun yang semakin meningkat ini menyebabkan berbagai kebutuhan manusia didalam teknologi modern sudah menjadi kebutuhan pokok. Adanya kemajuan teknologi tersebut khususnya di bidang bisnis, lebih tepatnya transaksi kini dapat dilakukan melalui *online*. Dibantu dengan menggunakan *smartphone* dan melalui aplikasi – aplikasi yang menyediakan layanan tersebut.

Flip atau flip.id merupakan sebuah aplikasi yang dapat menunjang kemudahan dalam bertransaksi melalui *online*, flip diciptakan untuk meniadakan biaya administrasi ketika pengguna atau nasabah bank ingin melakukan transfer dana antar bank, inilah yang membuat pengguna bank tertarik untuk menggunakan flip, dengan mengakses aplikasi ini melalui *smartphone* Android dan IOS. Flip diharapkan menjadi solusi bagi masyarakat yang hendak melakukan transfer beda bank. Flip.id berada dibawah naungan PT Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi, flip.id bekerja sebagai jembatan transaksi antar bank dan telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia pada tanggal 4 Oktober 2016 dengan nomor izin 18/196/DKSP/68.

Flip.id pada tahun 2016 memiliki jumlah pengguna yang mencapai puluhan ribu dan memproses 13 miliar rupiah transaksi. Flip.id mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan total 7 juta pengguna pada tahun 2021 dan telah memproses triliunan rupiah transaksi setiap bulannya. Pada *Playstore* aplikasi flip.id memiliki pengguna lebih dari 10 juta pengguna dan memperoleh nilai 4,1/5. Berdasarkan keluhan pengguna di kolom atau *form* komentar pada aplikasi *Playstore* permasalahan yang sering mereka alami diantaranya yaitu *User Interface* yang sulit dipahami, dan proses transfer antar bank membutuhkan waktu yang lama sehingga membuat pengguna merasa tidak nyaman. Permasalahan tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perlu dilakukan suatu analisis secara objektif untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan serta menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan adalah *Servqual*. Metode *Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan. *Servqual* mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang diterima pengguna ini berfungsi untuk mengukur persepsi pengguna terhadap pengalaman yang dimilikinya dalam menggunakan layanan [2].

Maka penulis memutuskan untuk menggunakan Metode *Servqual* karena permasalahan yang dikaji sangat tepat yaitu analisis kualitas. Hasil penelitian ini berupa analisis terhadap setiap Variabel *Servqual* dan menampilkan hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna. Penulis memilih aplikasi Flip dikarenakan

pengguna aplikasi Flip yang semakin meningkat. Dilansir dari website aplikasi Flip yakni flip.id , pada tahun 2021 flip mempunyai 7 juta lebih pengguna sedangkan pada tahun 2022 bertambah menjadi 10 juta lebih pengguna.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menjadikan topik ini sebagai penulisan laporan tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FLIP MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI KOTA JAMBI”**. Sehingga analisis ini diharapkan dapat membantu dalam mengetahui kualitas layanan dan tingkat pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi menggunakan metode *servqual*?
2. Apa saja nilai-nilai yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Flip di Kota Jambi?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari pembahasan di luar dari judul dan tema yang ada maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *servqual*.

3. Teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel terhadap populasi adalah menggunakan *purposive sampling* dengan rumus *lemeshow*.
4. Teknik pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS.
5. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

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

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui nilai-nilai yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Flip di Kota Jambi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan penilaian kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Flip kepada pihak pengembang aplikasi.
2. Mengetahui gambaran mengenai nilai yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi.
3. Sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan tentang uraian teori – teori yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal, dan lain – lain.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi mengenai tahapan kegiatan penelitian, teknik pengumpulan data penelitian, dan metode yang digunakan.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian dan profil responden.

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

Bab ini berisikan hasil analisis dari penelitian yang telah di lakukan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Dalam bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian