

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Internet merupakan media baru yang digunakan sebagai sarana untuk melakukan dan bertukar informasi bagi individu atau organisasi di era ICT (*Information and Commnucation Technology*). Perkembangan internet yang semakin pesat saat ini semakin memicu banyaknya penemuan – penemuan baru dibidang teknologi yang memanfaatkan internet, salah satunya adalah penyimpanan berbasis internet (*Cloud*).[1]

Saat ini banyak pengguna yang masih menggunakan media penyimpanan fisik berupa *hardisk* dan *flashdisk*. Menggunakan penyimpanan fisik saja tidak cukup untuk menjamin keamanan data. Oleh sebab itu diperlukan sebuah media penyimpanan yang bekerja secara *online* sifatnya terpusat dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun yaitu teknologi *cloud storage*. Dengan adanya teknologi *cloud* pengguna tak perlu khawatir apabila mengalami penyimpanan. *Private cloud storage* memungkinkan akses data oleh pengguna setiap waktu dan dapat dilakukan dimana saja asalkan pengguna terkoneksi dengan internet[2].

Berbagai macam teknologi tersedia untuk merancang dan membangun sebuah *cloud*. *Cloud Storage* seperti Google Drive, OneDrive dan Dropbox banyak digunakan saat sekarang. Dengan adanya teknologi *cloud* data akan disimpan secara otomatis akan disinkronisasikan ke semua perangkat pengguna dan dapat diakses dimana dan kapan saja dan kemanan data juga lebih terjamin. aplikasi yang banyak

pengguna diantara yakni Google Drive [3]. Google Drive adalah layanan penyimpanan daring milik Google yang diluncurkan pada 24 April 2012. Layanan ini merupakan ekstensi dari Google Docs dan akan mengganti URL docs.google.com dengan drive.google.com setelah diaktifkan. Google Drive memberikan layanan penyimpanan gratis sebesar 15 GB dan dapat ditambahkan dengan pembayaran tertentu. Dengan fitur unggulan yang sama seperti Dropbox, yaitu sinkronisasi data melalui folder khusus di dalam desktop atau lebih dikenal dengan *Desktop Sync Clients*. Google Drive memberikan kapasitas gratis sebesar 5 GB dan tentunya fitur-fitur yang terintegrasi dengan layanan Google lainnya seperti: *Gmail*, *G+* dan *Google Search*. Fitur yang bisa digaris bawahi dari Google Drive adalah API's untuk para Developer. Hingga kini Google Drive telah terhubung dengan puluhan aplikasi pihak ketiga[4].

Namun sayangnya dibalik kelebihan yang ada, juga terdapat kelemahan pada aplikasi berbasis penyimpanan ini yaitu dengan banyaknya jumlah pengguna mengalami beberapa permasalahan diantaranya yang masih susah untuk menggunakan aplikasi, privasi data, memahami fitur, efektifitas pengguna, terkadang menjadi kendala pada kepuasan kualitas layanan pada pengguna tersebut apalagi saat ini para mahasiswa yang termasuk sebagai pengguna juga yang menggunakan aplikasi Google drive ini.

Terdapat beberapa metode yang bisa digunakan untuk menganalisis kualitas layanan yaitu *E-Servqual*, *Webqual*, *Delone and Mclean* dan lain-lain. Diantara metode yang tepat digunakan untuk menganalisis aplikasi Google Drive adalah *E-Servqual*, karena metode ini mempunyai aspek dimensi kualitas pelayanan, dimana

terbagi menjadi dua bagian yaitu *Electronic-Service Quality* (E-S-Qual) dan *Electronic-Recovery Service Quality* (E-RecS-Qual) . E-S-Qual meliputi *Efficiency, Fulfillment, System Availability*, dan *Privaci*. Selanjutnya E-RecS-Qual meliputi *Responsiveness, Compensation, Contact*. Sedangkan untuk metode yang lain seperti *Webqual* yang untuk menganalisis kualitas web tertentu dan metode *Delone and Mclean* yang hanya difokuskan untuk mengukur kesuksesan pada pengguna aplikasi yang tidak mengacu pada dimensi yang terkait seperti pada metode *E-Servqual*[5]

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh layanan pada aplikasi Google Drive terhadap pengguna dan kualitas dari aplikasi berbasis penyimpanan ini (*Storage*).

Dari permasalahan yang ada dilatar belakang diatas, maka dari itu penulis mengambil judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOOGLE DRIVE DI KALANGAN MAHASISWA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan oleh penulis diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana menerapkan metode *E-Servqual* pada aplikasi Google Drive?
2. Bagaimana tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi Google Drive?

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah merupakan pembatasan ruang lingkup penelitian terkait sistem yang diusulkan untuk perusahaan atau instansi, agar penulis memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam penelitian:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Google Drive dikalangan mahasiswa universitas dinamika bangsa dengan menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Penelitian ini difokuskan pada variable independen (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *information quality*, *security*, *Efficiency*, *responsiveness* dan *fulfillment* dan variable dependen (terikat) yaitu kepuasan terhadap aplikasi Google Drive.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Google Drive di kalangan mahasiswa universitas dinamika bangsa.
5. Penentuan teori perhitungan sample menggunakan table Isaac & michael dan angket menggunakan Skala Likert.
6. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS V25

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk menerapkan tingkat kualitas layanan pada pengguna aplikasi Google Drive.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan layanan serta mengetahui kelebihan dan kekurangan pada aplikasi Google Drive untuk penggunanya, maupun memberikan masukan kepada pihak Google Drive untuk meningkatkan layanan berdasarkan hasil analisa.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Penulis dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Google Drive di kalangan mahasiswa menggunakan metode E-Servqual.
2. Agar dapat memberikan kemudahan bagi pengguna (dalam segi pelayanan maupun fitur-fitur yang di berikan) aplikasi tersebut.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan ini guna memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas beberapa bab yang saling berhubungan satu sama lainnya dan sesuai dengan ruang lingkup judul. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang pendahuluan yang menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis tingkat *kualitas layanan* dengan menggunakan metode *E-Servqual*

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian berupa metode pengumpulan data, metode analisis data, tahap analisis data, tahap pengolahan data, serta alat dan bahan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang model, pengembangan kuesioner, dan instrumen penelitian mengenai *Service Quality* (Kualitas Layanan) pada Aplikasi Google Drive.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang hasil penelitian aplikasi Google Drive.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap tingkat kualitas layanan aplikasi Google Drive. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap tingkat kualitas layanan agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik lagi.