

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada perkembangan zaman saat ini internet merupakan bagian integral dari kehidupan sehari-hari di era digital [1], banyak sekali perusahaan-perusahaan dalam berbagai bidang menyediakan pelayanan yang tidak hanya menggunakan sistem konvensional, namun juga pelayanan elektronik. Menurut Chase, Jacobs & Aquilano [2] *E-Servqual* dapat didefinisikan sebagai suatu kemampuan situs untuk memberikan fasilitas kegiatan belanja, pembelian dan distribusi dengan dapat digunakan secara efektif dan efisien melalui jaringan koneksi internet.



Gambar 1. 1 Hasil Survei APJII Pengguna Internet [3]

Berdasarkan dari hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) [3], terhitung bahwa pengguna internet pada periode 2022-2023 yang berada di Indonesia mencapai 215,63 juta orang [3].

Dari gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah terus meningkat sebesar 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang hanya sebanyak 210,03 juta pengguna [3]. Dapat disimpulkan dari jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 257,77 juta jiwa [3].

Bila dibandingkan dengan survei periode sebelumnya, tingkat penetrasi internet Indonesia pada tahun ini mengalami peningkatan sebesar 1,17% dibandingkan pada tahun 2021-2022 yang hanya sebesar 77,02% [3]. Tren penetrasi internet di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun, sejak 2018 penetrasi internet di Tanah Air sudah mencapai 64,8% dan levelnya naik menjadi 73,7% pada tahun 2019-2020 [3].

Kehadiran perangkat *smartphone* yang kini semakin canggih dalam mengakses internet juga menjadi salah satu faktor utama pada peningkatan kesadaran masyarakat Indonesia akan internet. *Smartphone* dapat menjadi wadah dari para perusahaan-perusahaan untuk mencari keuntungan dengan memanfaatkan pada fitur-fitur yang tersedia oleh *smartphone*. Salah satu perusahaan yang menerapkan inovasi layanan berbasis Online adalah perusahaan PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi yaitu pada aplikasi FLIP. PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi menciptakan model layanan berupa aplikasi bernama FLIP, yang berfungsi memberikan kemudahan kepada para pengguna untuk mentransfer uang antar bank

secara cepat dan mudah tanpa harus melalui proses verifikasi tambahan atau melalui admin bank.

Keuntungan dengan menggunakan aplikasi FLIP adalah pengguna dapat mentransfer uang ke rekening bank tujuan dalam waktu yang relatif singkat, bahkan pada hari libur atau saat jam kerja bank sudah berakhir. Selain itu, FLIP juga dapat menyediakan layanan *top up e-wallet* atau isi ulang dompet elektronik dan pembayaran tagihan dengan mudah dan cepat. FLIP menawarkan kemudahan dalam proses transfer uang karena tidak memerlukan proses verifikasi tambahan seperti kode OTP atau token keamanan. Pengguna hanya perlu mengisi data pribadi dan data rekening bank tujuan, serta memasukkan nominal transfer yang diinginkan. Setelah itu, pengguna hanya perlu menunggu konfirmasi dari aplikasi bahwa transfer telah berhasil dilakukan.

Untuk menggunakan aplikasi FLIP, pengguna harus mengunduh aplikasi FLIP di *App Store* (untuk pengguna *iOS*) atau di *Google Play Store* (untuk pengguna Android) dan melakukan registrasi dengan menggunakan nomor telepon yang aktif. Setelah itu, pengguna bisa langsung melakukan transfer uang antar bank dengan mudah dan cepat.

Setelah adanya aplikasi FLIP ini, ada beberapa tanggapan berupa keluhan-keluhan yang dapat ditemukan dalam wadah pengunduhan aplikasi FLIP yaitu Play Store. Beberapa pengguna mengatakan bahwa aplikasi FLIP terdapat *bug* dan beberapa fitur yang belum dapat memadai secara maksimal. Sehingga dengan adanya situasi tersebut maka peneliti bermaksud meneliti lebih lanjut untuk

mengetahui seberapa besar pengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi dari FLIP khususnya untuk di area wilayah Kota Jambi untuk memudahkan dalam pengumpulan data.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian untuk tugas akhir yang berjudul “**EVALUASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI FLIP MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DI AREA WILAYAH KOTA JAMBI.**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat diidentifikasi permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu mengenai bagaimana kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi FLIP mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *E-Servqual* :

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencegah pembahasan yang tidak relevan dan menjauhi permasalahan utama, penulis telah menetapkan batasan-batasan untuk permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Aplikasi yang akan dievaluasi dalam penelitian ini adalah FLIP.
2. Evaluasi akan difokuskan pada kualitas layanan FLIP dari perspektif kepuasan pengguna.
3. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *E-Servqual*.
4. Pengumpulan data akan dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan *Google Forms*.

5. Penelitian ini akan difokuskan pada populasi pengguna FLIP di wilayah Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah :

- 1 Menentukan variabel *E-Servqual* yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi FLIP.
- 2 Menemukan variabel *E-Servqual* yang memiliki dampak signifikan pada kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi FLIP.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh, antara lain:

1. Mengetahui variabel *E-Servqual* yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi FLIP, sehingga dapat dilakukan perbaikan atau peningkatan pada variabel lainnya untuk meningkatkan kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi FLIP, serta memberikan gambaran kepada pengelola aplikasi FLIP mengenai kebutuhan dan harapan pengguna terhadap aplikasi FLIP.
2. Mengetahui variabel *E-Servqual* yang memiliki dampak signifikan pada kepuasan pengguna dapat membantu pengembang aplikasi FLIP untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dengan kembali fokus pada variabel yang paling berpengaruh.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini membahas mengenai konteks masalah yang diangkat sebagai topik penelitian, pembuatan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah yang diterapkan, dan struktur penulisan yang digunakan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan mengenai konsep-konsep teoritis yang dijelaskan dalam laporan dari situs web, buku, jurnal, serta pendapat para ahli yang digunakan sebagai dasar dalam menjawab pertanyaan penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini memuat informasi tentang kerangka penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, prosedur analisis data, dan instrumen penelitian yang digunakan.

BAB IV: MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini memuat rangkuman tentang model dan peralatan penelitian.

BAB V: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membicarakan tentang cara mengumpulkan data, memberikan penjelasan tentang profil responden, serta

menguraikan cara untuk menganalisis data yang diperoleh dari responden.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisi rangkuman atau penjelasan singkat tentang hasil kesimpulan dari setiap pembahasan yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya.

