

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi semakin hari semakin canggih, menyebabkan kebutuhan manusia terhadap teknologi informasi semakin kompleks, dengan adanya perkembangan ini mampu memudahkan manusia dalam transaksi secara *online*[1]. Bentuk transaksi tersebut memanfaatkan kemajuan dunia digital sebagai media perantara untuk mempermudah transaksi dan menjawab semua kebutuhan masyarakat. Salah satu aplikasi *mobile* yang dapat mempermudah dalam bertransaksi adalah aplikasi i.saku.

i.saku adalah sebuah aplikasi pembayaran digital yang mempermudah berbagai jenis transaksi di Indonesia termasuk untuk pembayaran di Indomaret. i.saku merupakan layanan uang elektronik (*e-money*) yang telah mendapat izin dari Bank Indonesia dirilis pada 25 Agustus 2017 dan diterbitkan oleh PT. Inti Dunia Sukses berbasis aplikasi *mobile* dimana nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* yang dimiliki oleh PT. Inti Dunia Sukses, dimana pada *e-money* ini melekat fasilitas yang dapat dipergunakan oleh pengguna dalam melakukan transaksi-transaksi yang berupa pembayaran (*purchase*), pengisian dana (*cash in*), pemindahan dana (*transfer*), penarikan dana (*cash out*), pembayaran tagihan, dan transaksi lainnya sebagai bentuk pengembangan bisnis dari PT. Inti Dunia Sukses. Para pelaku bisnis pun dapat menyediakan i.saku sebagai salah satu metode pembayaran untuk konsumen.

Berdasarkan penilaian pada Google Playstore, aplikasi i.saku mendapatkan rating 2,6 dari 5 jt+ downloader aplikasi. Aplikasi i.saku mempunyai beberapa kelebihan diantaranya sebagai alat pembayaran di Indomaret, membayar berbagai tagihan seperti kartu kredit, PDAM, hingga BPJS, serta dapat melakukan tarik tunai di *merchant* atau mitra i.saku ataupun ATM terdekat. Selain memiliki kelebihan aplikasi i.saku juga mempunyai kekurangan, berikut beberapa ulasan dari yang dirasakan para pengguna adalah sering terdapat *error* atau *bug* saat melakukan *login* karena pin yang dimasukkan sudah benar tetapi terverifikasi salah, fitur transfer ke rekening bank lain yang masih terbatas, sistem konfirmasi pembayaran tagihan yang cukup lama padahal saldo i.saku telah terpotong, serta lambatnya respon dari *Customer Service* i.saku.

Memakai i.saku memudahkan kamu untuk transaksi apa saja, mulai dari bayar belanja di *merchant*, kirim uang dan sebagainya. Pada aplikasi i.saku keamanan data pribadi dan histori transaksi kamu akan terjaga dengan aman demi kenyamanan dalam bertransaksi. Namun i.saku masih terbilang baru dan harus dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi i.saku ini.

Pada akhirnya peneliti memutuskan untuk menggunakan metode *E-Servqual* dan *Servqual*. Karena kedua metode tersebut sangat cocok dengan pokok permasalahan yang dikaji oleh peneliti. *E-Service Quality* atau yang juga dikenal sebagai *E-ServQual* merupakan versi baru dari *Service Quality (ServQual)*. *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang disediakan pada jaringan internet. *E-Service Quality* didefinisikan sebagai perluasan

kemampuan suatu situs web untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien dan memiliki 7 variabel yaitu *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation* dan *Contact*.

Sedangkan *Service Quality (Servqual)* adalah metode deskriptif guna menggambarkan atau mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Metode *Servqual* menggunakan *User based approach*, yang mengukur kualitas layanan secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner. Metode ini memiliki 5 dimensi (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) untuk mengukur tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan dan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI I.SAKU DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN SERVQUAL”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah “Bagaimana cara menganalisis kepuasan pengguna aplikasi i.saku dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan *Servqual*?”.

### 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 dilakukan pada aplikasi i.saku.
2. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi i.saku.
3. Penelitian ini menggunakan metode *E-Service Quality* dengan variabel *Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*, dan *Service Quality* dengan variabel *Tangibles, Assurance, Empathy*, serta terdapat satu variabel terikat yaitu *User Satisfaction*.
4. Menggunakan teknik *Purposive Sampling* dalam menentukan responden yang akan digunakan untuk diambil datanya.
5. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi i.saku di Kota Jambi sebanyak 380 responden berdasarkan rumus Rao Purba.
6. Penelitian ini menggunakan *software SPSS Statistics 25*.
7. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bantuan *Google Form*.

### 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dibahas dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna dari aplikasi i.saku terhadap pengguna dengan metode *E-Servqual* dan *Servqual*.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari variabel *E-Servqual* dan *Servqual* dan mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna pada aplikasi i.saku.

#### **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. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi i.saku dengan menggunakan metode *e-servqual* dan *servqual*.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak i.saku untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. Sebagai referensi untuk peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir ini.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan/berkaitan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas aplikasi i.saku dengan menggunakan metode *E-Servqual* dan *Servqual*.

**BAB III : METODOLOGI PENULISAN**

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil analisis aplikasi i.saku yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk di lakukan perbaikan.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas dan keamanan aplikasi i.saku, kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap kualitas aplikasi i.saku agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.