

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

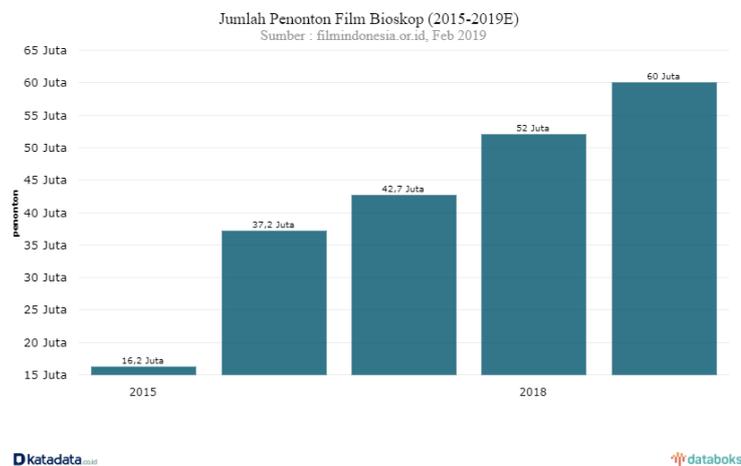
Dalam era teknologi saat ini, *internet* telah menjadi kebutuhan pribadi yang tidak dapat dihindari untuk memfasilitasi akses informasi yang sangat dibutuhkan dan menjadikan sistem informasi dapat terhubung ke seluruh dunia dengan menggunakan jaringan *internet global* yang menghubungkan berbagai komputer dengan berbagai sistem operasi dan perangkat. *Internet* memiliki hubungan erat dengan sistem informasi karena berperan sebagai infrastruktur yang mendukung sistem informasi di komputer untuk saling terhubung di seluruh dunia.

Teknologi sangat penting bagi kehidupan manusia saat ini. Tanpa teknologi, manusia akan kesulitan melakukan kegiatan sehari-hari, terutama dalam mendapatkan informasi dari berbagai sumber. Teknologi mencakup berbagai aspek termasuk benda fisik seperti mesin dan perangkat keras serta ilmu pengetahuan yang mendukung produk, jasa, dan struktur organisasi [1].

Aplikasi dalam konteks teknologi informasi merupakan program perangkat lunak yang dirancang untuk melakukan tugas-tugas atau fungsi-fungsi khususnya pada perangkat elektronik seperti *smartphone*, *tablet*, komputer atau perangkat elektronik lainnya. Aplikasi adalah bagian integral dari kehidupan *digital modern* dan berfungsi untuk melakukan berbagai tugas, termasuk komunikasi, produktivitas, hiburan, dan banyak lagi. Aplikasi dapat beragam, mulai dari

aplikasi produktivitas yang membantu dalam pekerjaan sehari-hari, aplikasi hiburan seperti

permainan, aplikasi sosial media, aplikasi perbankan, hingga aplikasi kesehatan, pendidikan, dan banyak lagi. Perkembangan teknologi telah memungkinkan pengembangan aplikasi yang semakin canggih dan beragam untuk memenuhi berbagai kebutuhan pengguna *modern*. Seperti aplikasi *e-ticketing* yang memberikan manfaat besar bagi penonton bioskop dalam pembelian tiket secara *online*. Karena adanya peningkatan signifikan dalam jumlah penonton yang telah menyebabkan antrian panjang di kasir bioskop, sehingga banyak aplikasi penjualan tiket *online* bermunculan untuk mengatasi masalah ini [1]. Gambar di bawah ini memperlihatkan data jumlah penonton bioskop di Indonesia dari tahun 2015 hingga 2019:



Gambar 1.1 Jumlah Penonton Bioskop Di Indonesia Dari Tahun 2015 Sampai Dengan 2019 [2]

Salah satu aplikasi yang dapat membeli tiket secara *online* yaitu TIX ID yang dinaungi oleh PT. Nusantara Sejahtera. TIX ID adalah sebuah *platform* inovatif yang didirikan pada tahun 2018 untuk memberikan kemudahan kepada konsumen dalam pembelian tiket film bioskop secara *online* melalui perangkat

Android dan iOS [3]. Aplikasi *mobile* TIX ID hadir dengan tujuan memberikan efisiensi kepada para penggemar film, tidak hanya untuk transaksi pembelian tiket film, tetapi juga untuk memberikan akses kepada informasi tentang film yang sedang tayang dan yang akan datang.

Sebelumnya Liem dkk. telah melakukan penelitian dengan menggunakan metode *E-Servqual*, yang meneliti tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Mobile Banking*. Hasil dari penelitian tersebut yaitu didapati bahwa ada 3 variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Mobile Banking* Bank XYZ yaitu *fulfillment* (X2), *privacy* (X4), dan *contact* (X7). Selanjutnya, di dapati pula bahwa variabel *fulfillment* (X2) merupakan variabel dengan nilai β yang paling besar yaitu 0,460 yang menunjukkan bahwa variabel *fulfillment* (X2) merupakan faktor yang penting untuk memenuhi kepuasan pengguna. Akhirnya, di dapati pula bahwa ke-7 variabel yang diteliti secara serentak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga ke-7 faktor ini sangat memegang peranan penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan [4].

Terdapat beberapa permasalahan dalam layanan Aplikasi TIX ID seperti tidak menerima *e-ticket* setelah transaksi, waktu tunggu yang lama saat *checkout*, seringnya terjadi *lag* ketika film yang diminati sedang tinggi permintaannya, pengembalian dana yang dilakukan secara sepihak oleh TIX ID, serta tampilan antarmuka pengguna yang memerlukan pembaruan. Semua ini mencerminkan tingkat ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi TIX ID.

Untuk mencari solusi dari permasalahan diatas, maka penelitian ini bermaksud untuk melakukan analisis terhadap kualitas layanan aplikasi TIX ID dengan ruang lingkup penelitian ini yang terdapat indikator penentuan kualitas pelayanan yang terdiri dari tujuh variabel yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation* dan *Contact* terhadap kepuasan pengguna layanan aplikasi TIX ID dengan menggunakan metode *E-servqual*. Oleh karena itu penelitian ini penulis mengangkat judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI TIX ID TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA MASYARAKAT JAMBI”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, penulis merumuskan masalah yaitu “Bagaimana hasil dari menganalisis kualitas layanan aplikasi TIX ID terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *E-Servqual*”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencegah terjadinya pembahasan diluar permasalahan dan topik penulisan serta agar lebih tertata, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalah tersebut, yaitu:

1. Pada penelitian ini berfokus pada pembelian tiket bioskop secara *online* atau *e-ticket* melalui aplikasi TIX ID.

2. Dalam penelitian ini, metode *E-Servqual* digunakan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi TIX ID berdasarkan 7 variabel yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation* dan *Contact*.
3. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi TIX ID di Jambi dengan menggunakan kuesioner yang akan disebar dengan menggunakan formulir *google form* secara *online*.
4. *Tools* yang akan digunakan untuk mengolah hasil kuesioner ini adalah *software* IBM SPSS 25.
5. Penentuan teknik perhitungan sampel menggunakan rumus Rao Purba dan angket menggunakan *skala likert*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk dapat mengetahui tingkat kualitas dari layanan aplikasi TIX ID terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Untuk dapat mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara parsial.
3. Untuk dapat mengetahui pengaruh variabel secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis yaitu memberikan informasi terhadap pembaca atau para akademis agar mendapatkan wawasan terkait dengan kualitas layanan aplikasi TIX ID dengan menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Manfaat praktis yaitu memberikan gambaran bagi pihak pengembang aplikasi TIX ID mengenai kualitas layanan aplikasi TIX ID yang menjadi tolak ukur pengembangan aplikasi untuk lebih baik lagi kedepannya.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini disusun secara sistematis dan sesuai dengan standar ilmiah, dan dibagi menjadi bab-bab berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat dari penelitian yang ingin dicapai.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dan hasil penelitian, dimana teori mengenai *E-Servqual*, aplikasi TIX ID, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna sehingga hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai kerangka teori untuk membantu peneliti menyelesaikan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang rencana dan prosedur penelitian untuk menemukan jawaban atas masalah atau tujuan penelitian. Penjelasan ini mencakup metode dan tahapannya.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan alat ukur yang akan digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data untuk penelitian. Hal ini dilakukan sambil mempertahankan aturan pembuatan instrumen yang baik.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat tentang hasil penelitian serta pembahasan lebih mengulas secara teoritik dari hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan menyajikan saran-saran yang didasarkan pada analisis objektif penelitian ini. Kesimpulan kami mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul selama penelitian dan menguraikan hasil yang ditemukan, sementara saran bertujuan untuk memberikan panduan mengenai bagaimana mengatasi masalah dan kelemahan yang ada dengan fokus pada ruang lingkup penelitian in