

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Berbicara tentang teknologi informasi maka saat ini Perkembangan Teknologi informasi telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi yang menyebar secara cepat dan hampir masuk keseluruhan bidang kehidupan masyarakat. Dengan kemajuan teknologi saat ini kegiatan belajar mengajar di dalam kelas mulai mendapat sentuhan teknologi dengan menggunakan media elektronik yang mampu menjadikan proses belajar kini tak terbatas oleh ruang dan waktu serta dapat memberikan kemudahan, kebebasan dan keleluasaan dalam menggali ilmu pengetahuan secara online sehingga Informasi yang dibutuhkan akan semakin cepat dan mudah di akses untuk kepentingan pendidikan kapan dan dimana saja.

Penggunaan internet telah berkembang pesat di seluruh dunia, dengan lebih dari setengah populasi dunia yang terhubung saat ini. Wi-Fi telah menjadi teknologi yang dominan dalam menyediakan akses internet nirkabel di rumah, tempat umum, dan tempat kerja. Ini memfasilitasi mobilitas dan konektivitas tanpa kabel yang cepat. Dengan meningkatnya jumlah perangkat yang terhubung dan permintaan konten yang semakin besar, penyedia layanan Wi-Fi harus terus meningkatkan kapasitas dan kecepatan jaringan mereka[1].

MyIcon+ adalah sebuah aplikasi yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas terkait dengan jaringan *Fiber Optic*, menggunakan teknologi terkini sehingga dapat melayani Internet dan TV *seamless* pada kabel *fiber optic* yang sama tanpa menurunkan kecepatan dan kualitas. MyIcon+ bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna dengan menyediakan berbagai layanan dan fitur yang terintegrasi dalam satu platform. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan nilai tambah kepada pengguna melalui kemudahan akses, pengelolaan informasi, atau solusi untuk kebutuhan mereka.

Pengguna kepentingan lainnya dapat lebih memahami nilai dan manfaat dari penggunaan aplikasi MyIcon+. Selain itu, ini juga membantu dalam merencanakan strategi pemasaran, pengembangan produk, dan peningkatan pengalaman pengguna yang lebih baik di masa depan.

Skala *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk dalam serangkaian penelitian terhadap enam perusahaan jasa menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa. Dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan, Parasuraman dkk [2] mengidentifikasikan lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Pengukuran semacam ini dikenal sebagai model *service quality* (*SERVQUAL*). Dabhokar, et al [3] mengajukan dimensi ukuran kualitas jasa pada bisnis ritel yang meliputi *physical aspects*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving* dan *policy* yang merupakan kombinasi dari literatur ritel dan *servqual*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYICON+ MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI KOTA JAMBI”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat dilakukan yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi MyIcon+ terhadap kepuasan pengguna di kota Jambi?
2. Indikator apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi MyIcon+ terhadap kepuasan pengguna di kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan perumusan masalah diatas untuk mengfokuskan penulisan dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan aplikasi MyIcon+ terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi.
2. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi MyIcon+ di Kota Jambi. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan metode sampel acak berstrata (*stratified random sampling*) dengan membagi populasi pengguna aplikasi MyIcon+ di Kota Jambi ke dalam kelompok strata berdasarkan karakteristik tertentu, seperti usia atau jenis kelamin, dan kemudian melakukan pengambilan sampel secara acak dari setiap kelompok strata tersebut. Teknik yang digunakan merupakan *Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.
3. Untuk menganalisa kualitas layanan aplikasi MyIcon+ terhadap kepuasan pengguna digunakan dengan menggunakan metode *Servqual*. Menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*.
4. Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrumen pengukuran berupa kuisisioner, yang dibuat dari google form. Data hasil analisis pada kuisisioner tersebut dihitung menggunakan *software IBM SPSS*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi MyIcon+ terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi.

2. Mengetahui indikator apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi MyIcon+ terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pengelola layanan aplikasi MyIcon+, penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan masalah kualitas layanan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tahapan proses dilakukan selama mengerjakan penelitian metode yang digunakan serta *Tools* (alat bantu) yang digunakan untuk penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi MyIcon+ dengan menggunakan metode *servqual*.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari analisis serta perhitungan dari hipotesis yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis yang telah dilakukan serta saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya