

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat turut mengubah sikap dan perilaku masyarakat dalam melakukan komunikasi dan interaksi, sebagian besar aspek kehidupan masyarakat yang selalu bersentuhan langsung dengan teknologi dan terbukti mendatangkan manfaat bagi perkembangan penggunaannya. Pengaruh globalisasi dunia dan teknologi yang semakin canggih menyebabkan manusia menuntut serba instant dan cepat semua serba mudah dan memiliki pola hidup konsumtif.

Kebutuhan sarana transportasi merupakan hal yang sangat penting bagi Masyarakat perkotaan masa kini. Hadirnya transportasi online menjawab kebutuhan masyarakat agar segala sesuatunya dapat dilakukan dengan praktis, beberapa jenis transportasi online yang saat ini sedang berkembang seperti Grab, Gojek , Maxim, dan inDrive, yakni inovasi transportasi berbasis aplikasi online yang didukung oleh teknologi komunikasi melalui *smartphone* sehingga Masyarakat semakin tertarik untuk menggunakan nya karena sangat praktis dan dapat mengakses fitur ini kapan saja dan dimana saja.

inDrive sebelumnya dikenal sebagai inDriver adalah layanan transportasi online internasional dengan lebih dari 150 juta pengguna yang beroperasi di lebih dari 700 kota di 47 negara. Perusahaan ini secara resmi didirikan pada tahun 2013. Cara menentukan tarif harga inDrive berbeda dengan Gojek, Grab, Maxim dimana

pada inDrive harga bisa di negoisasi dengan kesepakatan antara Driver dan pengguna tidak seperti aplikasi lain harga ditentukan oleh aplikasi. Walaupun seperti itu masih terdapat banyak keluhan pada aplikasi ini contohnya pengguna mengeluh karena harus menunggu driver lebih lama disebabkan lokasi driver yang jauh dari lokasi dan mengakibatkan kurang efisien dan titik peta yang belum lengkap.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan sebagai bentuk evaluasi dari konsumen pada yang telah diterima atas kinerja produk jasa yang dapat memaksa konsumen dalam melakukan pembelian ulang atau tidak. Kepuasan yaitu senang atau pun kesal yang timbul dalam membedakan produk sebenarnya terhadap ekspektasi konsumen, kepuasan pengguna memiliki dampak begitu signifikan terhadap beberapa aspek seperti minat beli ulang, loyalitas pelanggan, perilaku complain, dan perilaku positif [1].

Berdasarkan pembahasan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi inDrive dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI INDRIVE MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di jabarkan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “ Bagaimana menganalisa kepuasan pengguna aplikasi inDrive menggunakan Metode E-Servqual?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan yaitu “ Analisis kepuasan pengguna aplikasi inDrive difokuskan pada masyarakat Kota Jambi dengan menggunakan Metode E-Servqual”

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini menganalisis Tingkat kepuasan pengguna aplikasi inDrive pada masyarakat Kota Jambi menggunakan Metode E-Servqual).

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memeberikan informasi dan penegetahuan bagi pembaca mengenai tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi inDrive.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan lagi layanan dan sistem pada aplikasi inDrive serta sebagai informasi bagi perusahaan.
3. Dapat digunakan oleh peneliti lain sebagai bahan pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber acuan untuk kajian pada bidang yang sama.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistem penulisan ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab laporan ini yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari perubahan laporan yang bersumber dari buku, jurnal, dan pendapat para pakar yang digunakan sebagai landasan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian serta metode yang digunakan teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, gambaran umum model dan instrument penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang akan disajikan dalam bentuk penyajian data yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang laporan dari kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.