

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat, penerapan teknologi memberikan manfaat yang lebih besar dan kecanggihan yang tinggi. Kemajuan teknologi dalam sistem informasi mendukung pengolahan data dan informasi menjadi kebutuhan mendasar bagi dunia pendidikan, salah satunya ialah alat manajemen referensi[1].

Alat manajemen referensi adalah perangkat lunak yang dirancang membantu peneliti, mahasiswa, dan profesional lainnya dalam mengelola referensi pengguna dalam karya akademik, seperti karya tulis ilmiah[1]. Salah satu aplikasi manajemen referensi ialah Zotero, perangkat lunak gratis dan bersumber terbuka yang berfungsi sebagai manajemen referensi untuk mengelola data bibliografi dan bahan penelitian[2].

Universitas Dinamika Bangsa adalah salah satu perguruan tinggi swasta di Jambi yang saat ini memiliki 2 fakultas, yaitu fakultas ilmu komputer dan fakultas ilmu manajemen dan bisnis serta program pascasarjana, memiliki 8 program studi yang terdiri dari Teknik Informatika, Sistem Informasi, Sistem Komputer, Manajemen Informatika, Komputerisasi Akuntansi, Manajemen, Kewirausahaan, dan Magister Sistem Informasi[3].

Namun ada beberapa kendala yang ditemukan ketika peneliti melakukan penyebaran kuisioner pengguna aplikasi Zotero kepada mahasiswa UNAMA, yaitu kesulitan integrasi *browser* saat memasukkan artikel referensi masuk dalam

variabel *Efficiency*, sinkronisasi yang cukup lamban dalam variabel *Responsiveness*, tambahan penyimpanan *cloud* yang belum tersedia untuk memudahkan penyimpanan referensi termasuk dalam variabel *System Availability*, serta beberapa informasi yang belum tersedia untuk memenuhi permintaan dan harapan pengguna dimasukkan dalam variabel *Contact*, sedangkan variabel lainnya tidak dimasukkan dalam permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

Kualitas layanan dapat menjadi kesan kepada pelanggan terhadap suatu perusahaan dan layanan yang ditawarkannya[4]. Kualitas layanan diukur menggunakan metode *Servqual*, *E-Servqual*, *Webqual*, *Servperf*, dan *Kano Model*. *E-Servqual* adalah metode yang cocok untuk mengidentifikasi faktor penentu kualitas tingkat baik buruknya jasa yang diberikan secara daring oleh layanan elektronik[5].

Pada permasalahan yang telah dijelaskan, maka peneliti melakukan analisis kualitas layanan aplikasi Zotero terhadap kepuasan pengguna pada studi kasus mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa, menggunakan metode *E-Servqual* berdasarkan 4 dimensi yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Responsiveness*, *Contact* terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul **”ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZOTERO MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* (STUDI KASUS : MAHASISWA UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian adalah Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Zotero di kalangan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan menggunakan Metode *E-Servqual*?

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini khusus mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa saja.
2. Pengumpulan data menggunakan kuisioner melalui google form dan menggunakan skala likert.
3. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *E-Service Quality* berdasarkan 4 variabel bebas *Efficiency, Responsiveness, System Availability, dan Contact* terhadap kepuasan pengguna.
4. *Software* pengolahan data statistik yang digunakan yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 27.
5. Versi yang digunakan dalam penelitian ialah versi aplikasi Zotero 6.0

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan, tujuan yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan aplikasi Zotero di Universitas Dinamika Bangsa
2. Memberikan rekomendasi peningkatan layanan atau saran kepada pihak pengembang Zotero untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak pengelola Zotero, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pengguna serta kepuasan pengguna.
2. Bagi penulis, penelitian ini memberikan pengetahuan dan wawasan tentang apa saja pengaruh kualitas layanan aplikasi Zotero terhadap kepuasan pengguna di Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian sejenis.

## **1.5 Sistematis Penulisan**

Untuk mempermudah dan memahami lebih jelas materi yang akan disusun dalam penelitian ini, maka penulis memberikan suatu gambaran umum mengenai sistematika penulisan yang dapat dilihat sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu tentang kualitas layanan kepuasan pengguna, aplikasi Zotero, metode *E-servqual* menggunakan SPSS dan pokok permasalahan yang dibahas oleh peneliti serta bersumber dari buku, jurnal, artikel, internet dan media lainnya sehingga dapat menjadi landasan bagi topik permasalahan yang penulis bahas.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan bagaimana kerangka kerja dari penelitian, metode pengumpulan data, serta alat bantu sebagai penyelesaian penelitian ini.

#### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Dalam bab ini akan membahas tentang model dan instrument penelitian mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Zotero, dan gambaran umum objek penelitian, gambaran umum Zotero.

#### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini membahas tentang hasil analisis dari data layanan yang telah di kumpulkan melalui SPSS dan di buat dengan menggunakan metode *E-Servqual*, serta memberikan rekomendasi pada aplikasi Zotero di Universitas Dinamika Bangsa.

#### **BAB VI : PENUTUP**

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis dan saran untuk pengembang yang ingin menyempurnakan topik yang dibahas pada penelitian ini sehingga menjadi lebih baik lagi.