

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring berjalannya waktu, di mana teknologi dan informasi berkembang sangat cepat, masyarakat mengharapkan segalanya serba mudah dan efisien sehingga membawa kita kepada arah basis digital dan mobile. Fenomena tersebut dimanfaatkan oleh banyak pihak mulai dari perusahaan sampai instansi pemerintahan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi, salah satunya penggunaan aplikasi M-Paspor untuk membuat dan memperpanjang paspor agar bisa melakukan perjalanan keluar negeri [1].

Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Aplikasi M-Paspor ini akan memudahkan pengguna dalam pengurusan paspor, dimana pengguna tinggal lengkapi dan upload dokumen persyaratan melalui handphone, bayar biaya permohonan paspornya, lalu datang ke kantor imigrasi pilihan pengguna untuk wawancara dan perekaman data biometrik [2].

M-Paspor banyak membantu pengguna dalam membuat paspor karena sudah berbasis aplikasi dan dapat diakses secara *online* dimana saja, namun saat digunakan pengguna masih mengeluhkan beberapa kekurangan dari layanan aplikasi ini berdasarkan penilaian pengguna dari google play store permasalahan yang ditemukan seperti saat memasukkan data identitas yang tidak valid, sedangkan data yang dimasukan sudah benar, selain itu pengguna juga mengeluhkan pada saat

melakukan pembayaran di dapatkan permohonan sudah kadaluarsa sedangkan waktu pembayaran sudah sesuai dengan yang dijadwalkan dan beberapa pengguna juga mengeluhkan permasalahan pada sistem aplikasi yang tidak bisa diakses karena jaringan yang kurang stabil serta ditemukan pula permasalahan saat sudah melakukan pembayaran tetapi belum di konfirmasi dengan status masih menunggu pembayaran dimana terlihat kurangnya respon dari layanan aplikasi.

Dari permasalahan yang di uraikan di atas penulis akan melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan dari aplikasi M-Paspor, banyak metode yang dapat digunakan dalam menganalisis kualitas layanan sebuah sistem informasi seperti metode *Webqual*, *Delone and Mclean*, *Servqual* dan *E-Servqual* dimana semua metode ini memiliki variabel atau dimensi nya masing-masing yang biasa digunakan untuk menilai atau menganalisa sebuah sistem informasi agar sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna.

Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan dalam menganalisis kualitas layanan dari aplikasi M-Paspor yaitu *E-Servqual*, metode ini melihat seberapa efektif sebuah situs web atau aplikasi memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk mengoperasikan aplikasi melalui kegiatan pembayaran dan melalui layanan yang di berikan untuk masyarakat sebagai pengguna dalam membuat atau memperpanjang paspor. *E-service quality* pada dasarnya yaitu bentuk perusahaan untuk melakukan kegiatan yang memiliki kegunaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna [3].

Alasan dibalik penggunaan metode ini dibandingkan dengan metode lainnya karena variabel yang ada pada metode *E-Servqual* sesuai dengan permasalahan

yang ditemukan pengguna saat menggunakan aplikasi M-Paspor yaitu berkaitan dengan *efficiency*, *fulfilment*, *reliability*, dan *Responsiveness*, selain itu metode *E-Servqual* ini dikembangkan untuk mengevaluasi dan melakukan penilaian terhadap layanan-layanan yang terdapat pada jaringan internet seperti aplikasi atau website, dalam pengujian yang dilakukan setiap variabel akan di uji apakah sudah mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna atau tidak berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan [4]

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas penulis tertarik untuk mengambil sebuah judul yaitu **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI M-PASPOR IMIGRASI KELAS II TPI KUALA TUNGKAL MENGGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kualitas layanan dari aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *e-servqual* ?
2. Variabel *e-servqual* manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna dari aplikasi M-Paspor ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya masalah pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan Batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Efficiency, Fulfilment, Reliability, dan Responsiveness*.
2. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Pengguna.
3. Rumus atau metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Rao Purba dengan jumlah pengguna yang berubah-ubah.
4. Pengumpulan data berupa kuisioner dengan bantuan layanan *google form*.
5. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna dari aplikasi M-Paspor di Imigrasi Kelas II TPI Kuala Tungkal.
6. Pengolahan data menggunakan software SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solutions*).
7. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik regresi linear berganda.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dalam rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode e-servqual.

2. Untuk mengetahui variabel e-servqual mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi M-Paspor.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan kepada pengembang aplikasi M-Paspor dalam mengelola layanan pada aplikasi agar kualitas nya sesuai dengan yang diinginkan oleh kepuasan pengguna.
2. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan melalui penelitian ini.
3. Bagi peneliti selanjutnya atau pembaca agar dapat menambah referensi dan wawasan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui gambaran umum disesuaikan dengan sistematika mengenai penulisan ilmiah yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab yang membahas teori dan konsep umum yang mendeskripsikan tentang aplikasi pada umumnya, evaluasi konsep *e-servqual* yang dikutip dari buku, jurnal, penelitian sejenis, menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat sebagai landasan untuk penulis ambil kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan dan analisis kualitas aplikasi menggunakan metode *E-Servqual*

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang aplikasi M-Paspor dengan metode *E-Servqual* sebagai bahan pertimbangan dan rekomendasi kepada pihak yang mengelola aplikasi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan yang dapat dimanfaatkan

sebagai wawasan bagi pengguna aplikasi dan juga bagi pengembang aplikasi yang akan datang.