

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi banyak memberikan manfaat salah satunya terciptanya perangkat teknologi yang memiliki kemampuan untuk menemukan informasi dengan lebih mudah dan cepat serta dapat menghemat waktu. Perkembangan teknologi juga dapat dilihat dari media cetak yang awalnya karya sastra itu seperti novel, komik dan masih banyak lagi semuanya itu berbentuk tulisan dan cetak. Namun sekarang kita dapat mengaksesnya hanya menggunakan gawai kita tanpa harus membelinya.

Imajinasi yang luar biasa dari seorang penulis dapat menghasilkan sebuah karya sastra yaitu novel dan cerpen. *Wattpad* merupakan sebuah platform online yang mempermudah pengguna untuk membaca dan menulis cerita serta diperuntukan bagi penggemar yang hobi menulis, baik itu menulis artikel, cerita pendek, cerita bersambung, maupun puisi. Pada tahun 2006 *Wattpad* pertama kali diluncurkan dan merupakan hasil kolaborasi antara Allen Lau dan Ivan Yuen di Toronto ,kanada. *Wattpad* mulai menyebar secara perlahan perkembangannya mulai menyebar kebeberapa negara di penjuru dunia salah satunya Indonesia. Allen Lau dan Ivan Yuen membuat platform ini bertujuan untuk membuat komunitas membaca dan menghapus penghalang antara pembaca dan penulis[1].

Berdasarkan keadaan yang terjadi, kadang kala di kalangan para pengguna *Wattpad* menemui banyak keluhan seperti banyaknya iklan ketika saat membaca, kesalahan ketika mencari judul buku, ketika membaca terkadang aplikasinya terkeluar sendiri, tidak bisa membaca novel yang offline dengan alasan kesalahan sistem, novel yang dibaca secara offline dibatasi.

Banyak metode dalam pengukur kualitas aplikasi, diantaranya TAM (*Technology Acceptance Model*), *Delon and Mclean, End User Computing Satisfaction (EUCS)*, dan *SUS*. Namun pada penitian ini penulis menggunakan metode *E-Serqual* atau yang juga dikenal sebagai *E-Service Quality* merupakan dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Service Quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien[2].

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Wattpad* Dengan Menggunakan Metode *E-Servqual*”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang telah disusun yaitu bagaimana menganalisis analisis kepuasan pengguna aplikasi *Wattpad* dengan metode *E-Servqual*?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar pembahasan tidak menyimpang dari topik permasalahan yang ada maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

- 1 Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi *Wattpad* menganalisis tentang kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode *E-Servqual*.
- 2 Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
- 3 Responden penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi *Wattpad*.
- 4 Perhitungan hasil tanggapan responden menggunakan aplikasi Smart-PLS 4.

### **1.4 TUJUAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini menganalisis kepuasan aplikasi *Wattpad* menggunakan metode *E-Servqual*.

### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian ini yaitu :

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan lagi layanan dan sistem pada aplikasi *Wattpad* serta sebagai informasi bagi perusahaan.
2. Bagi penulis, melalui penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian di bidang yang sama.

## **1.6 SISTEMATIKA**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

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

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teori yang mendasari pembahasan laporan secara khusus yang mana digunakan penulisan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

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

Dalam bab ini menjelaskan tahapan-tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir.

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

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan mengenai gambaran umum yang ada mengenai objek penelitian penulis yakni aplikasi *Wattpad* dengan menggunakan metode *E-Serqual*.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis dari kegunaan aplikasi *Wattpad* dengan menggunakan metode yang telah ditentukan yakni metode *E-Serqual* dari tiap aspek yang ada dalam penelitian.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna dari aplikasi *Wattpad* dan juga dapat dijadikan solusi bagi pihak objek penelitian, serta dapat sebagai bahan pengembangan untuk penelitian selanjutnya.