

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi diperlukan untuk mempermudah atau memaksimalkan suatu kinerja. Saat ini teknologi yang cukup pesat perkembangannya adalah teknologi telepon seluler. Telepon seluler digunakan untuk mempermudah komunikasi jarak jauh dengan pengguna yang mempunyai mobilitas tinggi. Pemenuhan kebutuhan komunikasi telepon seluler tak lepas dengan pulsa. Pulsa saat ini menjadi kebutuhan pokok bagi kalangan masyarakat. Semakin menjamurnya penyedia pelayanan pulsa baik itu pulsa elektrik maupun pulsa fisik, makin banyak persaingan yang terjadi. Sehingga peluang bisnis penjualan pulsa cukup menjanjikan, dari penjualan pulsa mulai dari tingkat mikro seperti penjualan pulsa perorangan ataupun penjualan pulsa tingkat besar seperti gerai penjualan pulsa.

Menurut Komaruddin dalam jurnal [1], “Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu”. Menurut Ulum & Muchtar dalam jurnal [2] “e-service quality adalah pelayanan berbasis elektronik yang digunakan untuk memfasilitasi belanja, pembelian maupun pengiriman produk atau jasa secara efektif dan efisien”.

Kebanyakan dari gerai penjualan pulsa menggunakan *system* penjualan pulsa secara manual dalam melakukan transaksi penjualan dan transaksi pembelian pulsa.

Pencatatan transaksi juga masih dilakukan secara manual yaitu mencatat setiap transaksi yang dilakukan dengan secarik kertas. Perhitungan penjualan masih dilakukan secara manual dengan menggunakan kalkulator sehingga menyebabkan kurang efektif dan kurang efisien. Oleh karena itu, ada beberapa gerai penjualan pulsa dapat menggunakan sebuah aplikasi agar lebih efektif dan efisien dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian pulsa.

Terdapat sebuah aplikasi penjualan pulsa secara *online* bernama Mega Pulsa. Dengan adanya penjualan pulsa *online* nantinya akan lebih memudahkan dalam proses pembelian pulsa dan juga merekapitulasi data setiap transaksi penjualan pulsa. Dengan adanya aplikasi penjualan pulsa *online* konsumen tidak perlu datang ke gerai penjualan pulsa untuk melakukan pembelian dan melakukan pembayaran secara langsung. Dengan adanya aplikasi penjualan pulsa online dapat menghemat waktu bagi konsumen dalam melakukan pembelian pulsa. Aplikasi mega pulsa ini di miliki oleh bapak henderi dan salah satu perusahaan yang menggunakan aplikasi Mega Pulsa ini adalah CV. Surya Cell Kota Jambi.

Aplikasi Mega Pulsa yang digunakan oleh pihak CV. Surya Cell memiliki rata-rata 5.000 transaksi setiap harinya. Namun aplikasi Mega Pulsa juga terdapat beberapa error yang terjadi, contohnya adalah aplikasi Mega Pulsa tidak menampilkan halaman *home* yang ada di aplikasi Mega Pulsa selama seharian penuh, contoh lainnya adalah terdapat beberapa produk yang terdapat di aplikasi Mega Pulsa selalu mengalami kegagalan saat melakukan transaksi. Maka dari itu penulis melakukan analisis kualitas layanan aplikasi Mega Pulsa dengan harapan

dapat mempermudah pemilik dari Mega Pulsa mengetahui apa saja kekurangan dan kelebihan dari aplikasi tersebut.

E-servqual adalah perluasan dari kemampuan suatu situs/aplikasi untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. Alasan kenapa peneliti menggunakan metode e-servqual dibandingkan metode lain adalah Karena sifat aplikasi Mega Pulsa yang terbuka yang membuat peneliti untuk melakukan analisis dalam bentuk *questioner* untuk dibagikan kepada para pelanggan tanpa harus menyusahkan pelanggan. Penelitian lain yang juga menggunakan metode E-servqual adalah penelitian yang dilakukan oleh Siti Zainah, Muhammad Luthfi Hamzah, Nesdi Evrilyan Rozanda, Febi Nur Salisah dengan judul “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano” [19] dengan variabel *Efficiency, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact* dengan hasil semua variabel memiliki nilai GAP negatif dengan rata-rata keseluruhan yaitu 0.82 menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan bisa dibilang belum memenuhi harapan pelanggan. Penelitian lain yang menggunakan metode E-servqual adalah penelitian yang dilakukan oleh Yudi Waliyuddin, M.Afdal, Muhammad Luthfi Hamzah, Mona Fronita dengan judul “Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode E- Servqual Dan *Zone Of Tolerance*” [20] dengan variabel Efisiensi, Ketersediaan, Pemenuhan, Privasi, Kompensasi, Kontak dan dengan hasil tingkat kepuasan para pengguna situs Tokopedia masih belum mencapai target kepuasan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penyusun bermaksud untuk untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MEGA PULSA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, dapat disimpulkan perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi Mega Pulsa.
2. Bagaimana memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak Mega Pulsa.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Adapun batasan masalah yang akan diambil, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, adalah :

1. Proses analisis kualitas layanan aplikasi Mega Pulsa ini dianalisa menggunakan metode e-Servqual.
2. Tool yang digunakan adalah SPSS v26.
3. Penyebaran quisioner menggunakan *google form*.
4. Variabel yang digunakan adalah *Tangible, Reability Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

5. Penelitian ini hanya menganalisa kualitas layanan aplikasi Mega Pulsa ke konsumen dalam kegiatan jual beli pulsa dan saldo aplikasi.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian yang ingin di capai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak Mega Pulsa.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak Mega Pulsa : mengetahui kelebihan dan kekurangan aplikasi Mega Pulsa.
2. Bagi peneliti : dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan aplikasi Mega Pulsa dan dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.
3. Bagi bidang keilmuan : dapat mengetahui tingkat kualitas layanan dari aplikasi Mega Pulsa.

## **1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN**

Adapun sistematika penulisan laporan yang akan dibuat adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi teori – teori dasar yang mendukung penelitian, teori mengenai analisis, kualitas layanan, kepuasan pengguna, aplikasi, dan aplikasi Mega Pulsa yang dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain.

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

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

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

Bab ini berisi analisis yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topic yang diambil dan instrument penelitian mengenai analisis kualitas layanan aplikasi dan metode E-servqual pada aplikasi Mega Pulsa.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil dari analisis dan pembahasan yang diusulkan penelitian yang telah dilakukan.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas dan tingkat kepuasan konsumen, kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan – masukan terhadap kualitas dan tingkat kepuasan konsumen agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.