

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era modern saat ini perkembangan bisnis yang sangat ketat untuk melakukan pendekatan terhadap para konsumen yang berguna untuk memberikan layanan terbaik. Perkembangan yang luar biasa yang dialami pada saat ini adalah teknologi elektronika, laju informasi, dan telekomunikasi (seperti: komputer, internet, satelit, dan lainnya). Hal ini menimbulkan adanya lalu lintas barang, jasa, informasi, hingga manusia antar negara, seolah-olah dunia menjadi tak ada batasnya (*borderless world*) atau kita kenal dengan istilah globalisasi.

Kemajuan teknologi informasi ini memiliki peran yang sangat berpengaruh dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi informasi ini memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan, sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu penggunaan teknologi informasi dapat dilihat dari beberapa bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat contohnya pada bidang dompet *online*.

Aplikasi layanan yang banyak digunakan masyarakat dan populer di *playtore* salah satunya ialah aplikasi OVO, Aplikasi OVO ini merupakan aplikasi dompet digital atau produk pelayanan uang elektronik berbasis server yang akan memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk dapat melakukan pembayaran dengan *smartphone* secara efisien karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dan tidak perlu membawa uang dalam jumlah banyak. Semua transaksi dapat dengan mudah, simple, gampang, dan efisien. Dengan adanya pembayaran

menggunakan uang elektronik ini masyarakat dapat dengan mudah membayar belanjaan *online*, bayar tagihan, bayar pajak, pembelian pulsa dan lainnya.

Pada penelitian sebelumnya sudah ada yang menggunakan metode *servqual*, yaitu analisa kualitas layanan aplikasi mobile banking pada nasabah bjb cabang tangerang, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan metode *servqual*. Pengukuran kepuasan nasabah dilakukan dengan mencari sampel dengan metode slovin dan didapatkan 98 responden. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap 5 dimensi jasa kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *empathy* dan diperoleh hasil rata-rata kesenjangan gap kenyataan dan harapan nasabah[1].

Namun pada aplikasi OVO ini terdapat beberapa keluhan masalah dari penggunaanya terhadap kualitas layanan, seperti saldo yang tiba-tiba terpotong, pengguna yang tidak dapat *log in*, sering terjadi eror pada aplikasi.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Metode ini dikembangkan dengan menggunakan pendekatan *user-based approach*, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*[2].

Pentingnya untuk menganalisis fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap aplikasi ini merupakan alasan penelitian ini dilakukan.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor atau ukuran dari keberhasilan pengembangan suatu sistem informasi. Atas dasar hal tersebut maka dalam penyusunan penelitian ini penulis mengangkat judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI OVO DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang terdapat rumusan masalah yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan aplikasi OVO dengan menggunakan metode *servqual*.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencegah dan meluasnya masalah yang ada serta penelitian ini dapat lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk dapat menganalisis kualitas layanan aplikasi OVO.
2. Penelitian ini dilakukan hanya berfokus pada penggunaan metode *servqual*.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.
4. Waktu pengumpulan data dapat dimulai dari minggu keempat bulan Oktober sampai dengan minggu keempat bulan November.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang dibahas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi OVO dengan menggunakan metode *servqual*.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh akan kualitas layanan aplikasi OVO menggunakan metode *servqual*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang nantinya dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, dapat memberikan informasi untuk para pembaca atau para akademis agar dapat wawasan terkait kualitas layanan aplikasi OVO yang menggunakan metode *servqual*.
2. Manfaat Praktis, memberikan gambaran untuk pihak pengembang aplikasi OVO mengenai tingkat kualitas layanan aplikasi terhadap pengguna dan dapat menjadi tolak ukur pengembangan aplikasi untuk lebih baik lagi kedepannya.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Pada laporan penelitian ini terdapat sistematika penulisan yang sesuai dengan kaidah ilmiah yang benar dan akan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas mengenai penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu membuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang akan dicapai dan terdapat juga sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penelitian akan memuat teori-teori dan hasil penelitian, dimana teori yang berhubungan dengan metode *servqual*, aplikasi OVO, kualitas layanan, sehingga hasil yang didapatkan dari penelitian dapat digunakan sebagai kerangka teori penelitian untuk menyelesaikan penelitian.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini diperoleh isi penjelasan mengenai rencana dan tahapan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban yang sesuai dengan permasalahan atau tujuan penelitian, yang mencakup metode serta tahapannya.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini terdapat penjelasan yang mengenai alat ukur yang akan digunakan untuk memperoleh dan mengumpulkan data pengkajian, sebagai langkah untuk dapat memperoleh hasil atau kesimpulan dari penelitian dengan tidak meninggalkan kriteria pembuatan instrument yang baik dan tepat.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diperoleh hasil pengkajian serta pembahasan lebih membahas secara teori dari hasil pengkajian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran dari seluruh hasil pengkajian yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat ditemukan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian yang bersifat analisis objektif. Meskipun saran berisi masukan jalan keluar untuk dapat memecahkan masalah dan kesenjangan yang ada. Saran ini tidak lepas ditujukan ruang lingkup penelitian.