

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat setiap harinya seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Dapat kita lihat perkembangan teknologi di mulai dari adanya era teknologi komunikasi dan informasi, era teknologi industry, hingga era teknologi pertanian. Perkembangan teknologi semakin hari semakin canggih, menyebabkan kebutuhan manusia terhadap teknologi informasi semakin kompleks, dengan adanya perkembangan ini mampu memudahkan manusia dalam berinteraksi secara *online*. Kemajuan yang sangat pesat pada bidang teknologi informasi saat ini yang memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek di kehidupan manusia. Hal ini membuat manusia semakin dimudahkan dengan adanya alat-alat teknologi untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari dan membuat setiap orang bisa mendapatkan kesempatan mengakses segala hal yang dibutuhkan[1].

Kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof adalah “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman adalah “Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen

terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan”. Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan[2].

Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui faktor kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan atau perbaikan” Pada aplikasi ini dapat dilakukan menggunakan metode *SERVQUAL* yang di dasari 5 dimensi antara lain adalah Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveneess*), Jaminan (*assurance*) Empati (*empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*) [3].

Dampak dari kemajuan teknologi informasi ternyata merambah dalam bidang bisnis, yang memudahkan pelanggan berbelanja secara *online* tanpa harus keluar rumah. Sebagai contoh dengan hadirnya Aplikasi Mandala Mart. Dengan hadirnya aplikasi tersebut pelanggan tidak perlu berbelanja secara *offline*, hanya dengan aplikasi yang sudah terpasang pada *smartphone*, pelanggan dapat dengan mudah berbelanja secara *online* tanpa harus membuang waktu dan tenaga, pengguna dapat berbelanja dimanapun dan kapanpun.

Aplikasi ini merupakan aplikasi Hipermarket yang berdomisili di Kota Jambi Aplikasi Mandala Mart tersebut memberikan kemudahan konsumen untuk berbelanja tanpa langsung datang ke lokasi supermarket. Di aplikasi Mandala mart ini semua barang yang diinginkan akan tersedia dan pengguna dapat memilih barang yang diinginkan, seperti bahan dapur, kecantikan, peralatan rumah serta

kebutuhan barang lainnya. Barang yang dipesan akan langsung sampai di rumah konsumen. Aplikasi mandala mart ini tersedia di Play Store, yang sudah lebih dari 1 ribu pengunduh dan memiliki rating 4,5 dari 33 orang ulasan. Dari komentar yang ada di Play Store aplikasi Mandala Mart ini masih sering terjadi eror diantaranya saat mendaftar akun, melakukan login, saat pembayaran.

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan analisis kualitas layanan pada aplikasi Mandala Mart dengan menggunakan metode *Servqual*.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MANDALA MART DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DI KOTA JAMBI”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana menganalisis kualitas layanan Aplikasi Mandala Mart dengan menggunakan metode *servqual*?”
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas layanan Aplikasi Mandala Mart di Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan rumusan masalah diatas agar tidak menyimpang dari apa yang telah dirumuskan, maka batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mandala Mart.
2. Metode yang digunakan adalah metode *SERVQUAL*.
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.
4. Penelitian ini dibatasi untuk masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi Mandala Mart.
5. Menggunakan *google form* untuk membuat kuisioner.
6. Aplikasi perhitungan yang digunakan yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan Aplikasi Mandala Mart dengan menggunakan Metode *Servqual*.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh atas kualitas layanan aplikasi Mandala Mart menggunakan metode *Servqual*.
3. Memberikan masukan kepada pihak aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan analisa.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi Mandala Mart.
2. Menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini.
3. Dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah wawasan bagi para pembaca.
4. Dapat mempermudah pengguna aplikasi Mandala Mart yang sering terjadi eror saat menggunakan aplikasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai apa yang akan dibahas didalam setiap bab, dimana terdiri dari 6 bab. Adapun susunan dari sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori tentang kepuasan pengguna seperti: konsep analisis, konsep

kepuasan pengguna, konsep kualitas, batasan modifikasi layanan, metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) dsb.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV: MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi Mandala Mart di Kota Jambi.

BAB V: HASIL ANALISIS, PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi mengenai perhitungan hasil analisis yang telah dilakukan dan rekomendasi yang diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian penelitian yang penulis lakukan.