

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini merupakan faktor yang sangat penting dalam semua aspek kehidupan manusia. Perkembangan ini memungkinkan orang-orang untuk menggunakan media di mana pun dengan berbagai teknologi yang digunakan. Teknologi informasi dan komunikasi merupakan perangkat lunak, perangkat keras, dan sistem operasi. Dengan bantuan media teknologi dan komunikasi, memproses, menafsirkan, mengirimkan, mengatur, menggunakan, dan menyimpan informasi yang bermakna [1]. Saat ini semua kebutuhan dapat diperoleh dengan cepat hanya dengan membuka berbagai situs jualan *online* dan mencari makanan dan minuman yang diinginkan tanpa harus bersusah payah meluangkan waktu untuk pergi ke toko tertentu terlebih dahulu, konsep perdagangan jualan *online* melalui media elektronik atau internet inilah yang disebut dengan *E-commerce* [2].

E-commerce merupakan model bisnis yang memungkinkan perusahaan dan individu membeli dan menjual barang, layanan, dan informasi melalui internet. *E-commerce* dapat membantu bisnis dalam menciptakan kehadiran pasar yang lebih luas dengan menyediakan saluran distribusi yang lebih murah dan lebih efisien untuk produk maupun layanan bisnis yang dimiliki oleh organisasi/*business*/maupun Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Banyaknya persaingan *E-commerce* atau aplikasi pembelian menyebabkan

konsumen memiliki banyak pilihan dalam menentukan di mana akan melakukan pembelian. Semakin tinggi tingkat persaingan, akan menyebabkan konsumen menghadapi lebih banyak alternatif seperti dalam memilih produk, mencari harga yang tepat, kualitas yang bervariasi, sehingga konsumen akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya persaingan yang dihadapi oleh *E-Commerce* Kopi Kenangan, seperti keberadaan Kopi Janji Jiwa, *Starbucks*, *Chatime*, *J Co Donuts & Coffee*, dan masih banyak lagi pilihan *E-Commerce* lainnya[3].

Aplikasi Kopi Kenangan merupakan perusahaan minuman kopi yang merevitalisasi pasar kopi modern di Indonesia. Kopi Kenangan di pandang bisa mengisi harga antara kopi ritel internasional yang mahal dan kopi instan kemasan yang di sajikan dikedai kopi. Aplikasi Kopi Kenangan memiliki fitur dalam pemesanan tanpa harus melakukan antrian di gerai toko. Kopi Kenangan juga menawarkan beberapa penawaran serta diskon menarik yang hanya didapatkan pelanggan melalui aplikasi. Banyaknya kemudahan serta penawaran yang diberikan tersebut, pengguna aplikasi Kopi Kenangan mengalami peningkatan hingga saat ini tercatat lebih dari satu juta pengguna telah mengunduh aplikasi melalui *Play Store*. Namun, aplikasi Kopi Kenangan bukan satu-satunya aplikasi yang dapat digunakan pelanggan untuk melakukan transaksi jual beli. Pelanggan Kopi Kenangan juga dapat melakukan transaksi melalui aplikasi yang menyediakan jasa serupa seperti *Gojek*, *Shopee Food*, dan lain sebagainya[4].

Dalam penggunaan aplikasi Kopi Kenangan terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh beberapa pengguna. Hal ini diketahui oleh penulis dengan

melihat *feedback* yang diberikan pengguna pada kolom ulasan Kopi Kenangan di *play store* serta melalui wawancara langsung dengan beberapa pengguna Aplikasi Kopi Kenangan. Permasalahan yang ditemui oleh pelanggan seperti produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan pada aplikasi, selain itu permasalahan yang dirasakan konsumen seperti tidak *update* pada saat barang yang telah dibayar namun belum di kirim sampai waktu yang begitu lama, dan pengguna juga merasakan performa aplikasi yang masih kurang atau lamban saat diakses dengan jaringan yang sudah baik.

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

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 Kopi Kenangan yaitu berkaitan dengan *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability* dan *Privacy*, 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 lakukan setiap variabel akan di uji apakah sudah mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna atau tidak berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan[5].

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk menjadikan topik ini sebagai penulis laporan tugas akhir dengan judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP APLIKASI KOPI KENANGAN KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL***”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap aplikasi Kopi Kenangan menggunakan metode *E-Servqual*?”

1.3 BATASAN MASALAH

1. Penelitian ini menggunakan metode E-Servqual dengan variabel , *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy*, dan kepuasan pengguna.
2. Pendekatan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disusun melalui platform *Google Form*.
3. *Tools* yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu SMARTPLS 3 .
4. Responden penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi Kopi Kenangan di masyarakat kota jambi.
5. Rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sample terhadap populasi yaitu rumus *Rao Purba*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN

1.4.1 Tujuan Penulisan

Mengenai tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Kopi Kenangan terhadap kepuasan pengguna menggunakan *E-Servqual*.
2. Untuk mengetahui variabel *E-Servqual* mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kopi Kenangan.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Dalam penelitian ini ada beberapa, manfaat yang dapat diperoleh yaitu:

1. Dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan kepada pengembang aplikasi Kopi Kenangan dalam mengelola layanan pada aplikasi agar kualitasnya 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.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan proyek penelitian ini, penulis menguraikan dalam beberapa bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada 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 tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang didapat dari berbagai referensi seperti buku, jurnal, artikel, penelitian sebelumnya yang sejenis dengan penelitian yang akan dilakukan, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian yaitu, kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, serta bahan dan alat penelitian yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum metode yang digunakan, hipotesis penelitian, dan pengembangan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan dari tahap awal yaitu hasil pengumpulan data penelitian hingga tahap akhir hasil analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil analisis penelitian dan saran yang diperlukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya. **BAB**

II