

BAB I

PENDAHULAN

1.1 LATAR BELAKANG

Aplikasi Pinterest merupakan aplikasi media sosial yang cukup populer dikalangan anak muda jaman sekarang, pinterest juga menjadi salah satu aplikasi untuk mendapatkan ide atau inspirasi. Di sini kita bisa mencari pin di papan atau board pengguna. Pin ini berupa konten foto, resep masakan, inspirasi dekorasi, link artikel, dan masih banyak lagi. Di dalam aplikasi pinterest masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Berdasarkan data dari pengguna google play store 2022 dimana permasalahan yang sering di keluhkan pengguna yaitu tidak bisa login ke akun pinterest, lambatnya waktu loading dalam membuka gambar, sering stuck di logo, foto dan video yang ditampilkan kurang lengkap. Namun banyak pengguna pinterest saat ini belum tau apakah mereka puas menggunakan aplikasi tersebut atau tidak.

Banyak penelitian analisis kepuasan pengguna aplikasi telah dilakukan diantaranya pertama tentang kepuasan pengguna menggunakan metode E- Servqual dan Kano pada aplikasi Linkaja menunjukkan bahwa transaksi yang lambat, memakan waktu dan juga fitur-fitur pada aplikasi LinkAja yang kurang lengkap sehingga dapat mengganggu efisiensi pengguna[1]. Kedua, penelitian tentang kualitas layanan menggunakan metode E-Servqual pada aplikasi Sitakon Kementerian Perhubungan menunjukkan bahwa aplikasi ini rendah, yaitu hanya sekitar 6% dari total konsultasi yang dilakukan Auditi dalam 2 tahun sejak aplikasi

ini diluncurkan[2]. Ketiga, penelitian tentang kualitas layanan menggunakan metode E-Servqual pada aplikasi E-Office menunjukkan saat pengambilan nomor. Apabila dilakukan secara bersamaan nomor yang muncul akan bertabrakan atau kegandaan. Metode E-Servqual pada aplikasi E-Office menunjukkan saat pengambilan nomor apabila dilakukan secara bersamaan nomor yang muncul akan bertabrakan atau kegandaan[3]. Keempat, penelitian tentang kualitas layanan menggunakan metode E-Servqual pada aplikasi Access by KAI yang menunjukkan bahwa terdapat kegagalan pada tahap pembayaran, kegagalan saat memesan tiket kereta, proses transaksi yang menyita waktu, dan lainnya[4]. Dan terakhir yang Kelima, penelitian tentang kepuasan pengguna menggunakan metode E-Servqual pada aplikasi Siakad yang menunjukkan bahwa dilaman siakad diharapkan mampu mencetak tenaga-tenaga operator yang dapat memberikan kontribusi nilai-nilai kehidupan bermasyarakat yang lebih baik dan mampu menunjang kebutuhan pasar kerja[5].

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis bermaksud membuat temuan dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Pinterest Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Di Kota Jambi**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh variabel kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pinterest menggunakan metode E-SERVQUAL?

2. Bagaimana menganalisis dan mengevaluasi penerapan Metode E-SERVQUAL terhadap kepuasan pengguna aplikasi pinterest?

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah yang digunakan dalam sebuah pembahasan bertujuan agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai:

1. Penelitian ini menggunakan metode E-Servqual yang dimana memiliki 7 variabel yaitu *Efficiency, Fulfilment, Reability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*.
2. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner dengan bantuan google form dan excel dengan jumlah responden minimal 397.
3. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS.
4. Penelitian ini memerlukan responden yang dimana responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi pinterest.
5. Penelitian ini menggunakan teknik sampel Non-Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam mengevaluasi aplikasi Pinterest yaitu:

1. Menerapkan metode E-Servqual untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi pinterest.
2. Menganalisis dan mengevaluasi metode E-Servqual untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi Pinterest.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Melalui adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam menganalisis kualitas layanan aplikasi Pinterest ini yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terhadap penggunaan aplikasi Pinterest.
2. Dapat menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis melalui penelitian ini.
3. Dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah wawasan bagi para pembaca.
4. Dengan adanya penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan dari aplikasi pinterest.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan dalam penyusunan laporan kerja praktek ditetapkan sistematika penulisan, adapun laporan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulis.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang mendasari pembahasan laporan secara khusus yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Pinterest dengan menggunakan metode E-Servqual dengan menggunakan

perbandingan dan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang Langkah-langkah penelitian yang dilakukan yang mencakup metode dan tahapan yang dilakukan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Pada Bab ini berisi tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini berisi tentang hasil analisis kualitas layanan aplikasi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator- indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Pada Bab ini berisi tentang Kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan saran yang merupakan penjelasan tentang masukan terhadap kualitas layanan aplikasi Pinterest.

