

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perubahan pesat dalam bidang teknologi informasi telah menjadi pendorong utama transformasi di berbagai aspek kehidupan manusia. Inovasi digital kini tidak hanya mempermudah aktivitas sehari-hari, tetapi juga membentuk cara baru masyarakat dalam berinteraksi dan memenuhi berbagai kebutuhan. Aplikasi digital kini menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas masyarakat, mencakup berbagai bidang seperti transportasi, perdagangan, hingga pendidikan. Menurut laporan Digital 2025 – Indonesia oleh Data Reportal [1], menyatakan jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini tercatat sebanyak 212 juta orang, atau setara dengan 74,6% dari total penduduk Indonesia. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan teknologi digital dan mulai beralih dari kegiatan manual ke kegiatan berbasis digital, termasuk dalam bidang pendidikan.

Pendidikan memainkan peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang kritis, inovatif, dan kompetitif. Untuk mendukung peningkatan efektivitas serta kualitas pembelajaran, berbagai aplikasi digital seperti *E-Learning* dan *Mobile Learning* telah dikembangkan dan digunakan sebagai sarana memfasilitasi proses belajar mengajar yang lebih interaktif dan fleksibel. Menurut Jaya dkk. [2] Penerapan teknologi yang tepat dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan mempersiapkan siswa untuk menghadapi tantangan di era digital.

Salah satu inovasi layanan digital di bidang pendidikan adalah GO Expert, sebuah Aplikasi yang dikembangkan oleh lembaga bimbingan belajar Ganesha Operation (GO) yang didirikan pada tahun 1984 oleh Prof. Dr. Ir. Bob Foster, M.M. dengan tujuan awal membantu siswa SMA/SMK mempersiapkan diri masuk perguruan tinggi negeri. Sejalan dengan kemajuan teknologi Ganesha Operation (GO) telah mengembangkan berbagai program digital seperti GO Expert. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur seperti latihan soal, simulasi ujian, laporan kemajuan belajar, serta layanan konsultasi yang dapat diakses secara daring.

Meskipun aplikasi GO Expert telah menyediakan berbagai fitur pembelajaran seperti jadwal belajar, latihan soal, serta laporan hasil belajar, dalam penggunaannya masih ditemukan beberapa kendala yang memerlukan penyempurnaan. Berdasarkan ulasan pengguna, beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain proses *loading* yang cukup lama, serta aplikasi yang terkadang tidak bisa melakukan presensi, sehingga dapat mengganggu proses pembelajaran. Selain itu, terdapat pula kendala pada fungsionalitas fitur aplikasi, seperti fitur penggantian foto profil yang belum berfungsi dengan baik. Permasalahan lain juga ditemukan pada konten materi pembelajaran, seperti tidak tampilnya sebagian teks pada soal, sehingga menyulitkan pengguna dalam memahami materi yang disajikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek dalam aplikasi yang perlu dievaluasi guna meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi pengguna.

Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Andy Yusuf Martua [3], yang menunjukkan bahwa beberapa faktor seperti kemudahan penggunaan aplikasi (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), serta niat untuk menggunakan aplikasi (*behavioral intention*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan aplikasi secara nyata. Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa meskipun pengguna merasakan manfaat dari aplikasi GO Expert dalam proses pembelajaran, minat untuk terus menggunakan aplikasi belum sepenuhnya tinggi karena penggunaannya bersifat wajib bagi siswa. Oleh karena itu, penelitian tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap kualitas layanan dan pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi pembelajaran digital.

Menurut Kotler et al. [3], menyatakan kepuasan merupakan keadaan emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang menilai sejauh mana kinerja suatu produk sesuai dengan harapannya. Masalah kepuasan pengguna dapat dianalisis lebih lanjut melalui Aplikasi GO Expert menggunakan model E-SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra, yang dijelaskan lebih lanjut oleh Tjiptono et al. [4] terdiri atas tujuh dimensi utama, yaitu efisiensi (*Efficiency*), pemenuhan kebutuhan (*Fulfillment*), ketersediaan sistem (*System Availability*), privasi (*Privacy*), daya tanggap (*Responsiveness*), kompensasi (*Compensation*), serta kontak atau komunikasi dengan pengguna (*Contact*).

Beragam studi yang dilakukan sebelumnya telah menunjukkan efektivitas metode E-SERVQUAL ini dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi digital. Sebagai contoh sebuah penelitian yang dilakukan oleh Anwarudin dkk. [5] mengungkapkan penerapan metode E-SERVQUAL pada kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) memperlihatkan bahwa seluruh dimensi layanan *Efficiency*, *reliability*, *Responsiveness*, *Fulfillment*, dan *Contact* mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, khususnya pada aspek *Responsiveness* dan *Contact* yang merupakan faktor dominan dalam menentukan kepuasan pengguna. Sementara itu, penelitian Zuleffa dkk. [6] menyatakan bahwa pada website PMB Politeknik Madyathika juga menunjukkan bahwa dimensi *Efficiency* dan *Compensation* telah memenuhi harapan pengguna, namun dimensi *Fulfillment*, *Privacy*, dan *Contact* masih perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa kualitas layanan digital dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi pengguna. Kedua penelitian menunjukkan bahwa metode E-SERVQUAL efektif untuk mengukur kualitas layanan digital dan relevan yang diterapkan pada konteks pendidikan seperti GO Expert.

Berdasarkan penjelasan di atas, melalui penelitian ini, peneliti melakukan sebuah analisis terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi GO Expert ke dalam skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI GO EXPERT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA JAMBI DENGAN METODE E-SERVQUAL.”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Merujuk ke pembahasan di bagian latar belakang masalah, diidentifikasi permasalahan utama pada objek penelitian ini adalah sejauh mana kualitas layanan aplikasi GO Expert memengaruhi kepuasan pengguna di Kota Jambi berdasarkan pendekatan E-SERVQUAL.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan tetap sejalan terhadap fokus dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, peneliti menetapkan sejumlah batasan masalah yang akan menjadi lingkup pembahasan dalam studi ini, beberapa batasan yang diuraikan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, penerapan metode E-SERVQUAL mencakup tujuh dimensi yang menjadi indikator kualitas layanan, meliputi *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, serta *Contact*.
2. Guna mendapatkan data penelitian, peneliti memanfaatkan instrumen berupa kuesioner yang disebarkan ke responden melalui aplikasi *Google Form* dengan skala likert.
3. Responden pada penelitian ini meliputi pengguna aplikasi GO Expert yang berada di Kota Jambi, khususnya para siswa yang menggunakan aplikasi tersebut pada pusat pendidikan Ganesha Operation di Kota Jambi.

Kategorisasi Responden Penelitian:

a. Siswa SD (7–12 tahun).

Berorientasi pada prestasi akademik. Kebutuhan utamanya siswa adalah materi yang sesuai dengan kurikulum, berbagai latihan soal variatif untuk mengasah kemampuan. Kepuasan pengguna aplikasi GO Expert dipengaruhi kesederhanaan antarmuka, kemudahan penggunaan, dan interaktivitas.

b. Siswa SMP (13–15 tahun).

Fokus pada peningkatan prestasi dan persiapan masuk SMP. Kebutuhan utamanya seperti materi jelas, variasi soal layaknya ujian, *try out* dan akses lancar. Kepuasan dipengaruhi kejelasan materi, kelancaran akses, dan interaksi dengan pengajar.

c. Siswa SMA/SMK (16–18 tahun).

Fokus pada kelulusan sekolah dan persiapan UTBK-SNBT. Memerlukan soal latihan dan TOBK secara intensif. Kepuasan ditentukan oleh sejauh mana aplikasi mendukung pencapaian tujuan akademik secara menyeluruh.

d. Program *Gap Year*/Umum (≥ 18 tahun)

Program untuk Alumni dan umum yang mengambil jeda untuk persiapan masuk PTN. Kebutuhan utama seperti pembelajaran intensif, latihan soal, dan TOBK. Kepuasan dipengaruhi oleh pembaruan soal, efektivitas aplikasi dalam mendukung kesiapan menghadapi proses seleksi.

4. Pemrosesan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak aplikasi *Smart-PLS (Partial Least Square)*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 Tujuan Penelitian

Bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi GO Expert di Kota Jambi dengan menggunakan konsep metode E-SERVQUAL, serta untuk memberikan dasar pertimbangan bagi pihak pengembang dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan pengalaman penggunaan aplikasi GO Expert.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini bermanfaat dalam memberi kontribusi secara nyata sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

1. Menjelaskan dalam hal umum mengenai tingkat kualitas layanan aplikasi GO Expert serta hubungannya dengan kepuasan pengguna di Kota Jambi.
2. Output penelitian ini diharapkan berfungsi sebagai landasan dalam pelaksanaan evaluasi bagi pihak pengembang aplikasi GO Expert. untuk meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pengguna terpenuhi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Struktur penelitian ini dirancang secara sistematis untuk mempermudah pembaca dalam memahami keseluruhan isi dan alur pembahasannya. Pemahaman tentang langkah-langkah yang diambil selama proses penelitian. Penelitian disusun secara terstruktur dan dibagi ke beberapa bab:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab awal ini bertujuan untuk menguraikan pemahaman menyeluruh tentang konteks dan arah kajian penelitian yang dilaksanakan oleh pihak peneliti.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab landasan teori bertujuan untuk memaparkan kajian pustaka yang menyajikan teori yang berhubungan pada penelitian yang sedang dijalankan, antara lain: konsep kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta metode E-SERVQUAL. selanjutnya, uraian pada bagian ini mencakup berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dan digunakan sebagai referensi dalam analisis masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian ini menjabarkan kerangka metode dan pendekatan yang digunakan untuk mendukung penelitian, mencakup perangkat dan bahan penelitian, tahapan dalam kerangka kerja, model konseptual, proses pengumpulan data, serta prosedur pengolahan dan analisis data. Tujuannya untuk memberikan penjelasan secara rinci dan sistematis mengenai proses pelaksanaan penelitian yang dilakukan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bagian ini disampaikan penjelasan umum mengenai pelaksanaan penelitian serta instrumen yang digunakan, yang Melibatkan dua variabel utama, yakni variabel independen (X) dan

dependen (Y), yang diukur melalui penerapan metode E-SERVQUAL.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini dijelaskan hasil analisis secara menyeluruh serta pembahasan mengenai temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian. Peneliti membandingkan antara harapan dan persepsi pengguna serta menguraikan gap yang muncul sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas layanan aplikasi GO Expert.

BAB VI : PENUTUP

Bagian ini memuat rangkuman temuan dari penelitian telah dilakukan sekaligus menyajikan rekomendasi yang ditujukan kepada pengembang aplikasi GO Expert serta menjadi acuan bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan penelitian berikutnya.