

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia terutama pada masyarakat di kota jambi, termasuk dalam bidang kesehatan dan olahraga. Masyarakat modern semakin mengandalkan aplikasi digital untuk memantau aktivitas fisik, menjaga gaya hidup sehat, dan meningkatkan kualitas hidup [1]. Salah satu bentuk penerapan teknologi digital dalam mendukung gaya hidup sehat adalah melalui penggunaan aplikasi yang mencatat segala kegiatan aktivitas olahraga yang terhubung dengan perangkat pintar seperti *smartphone* atau *wearable device*. Aplikasi ini berfungsi untuk memantau berbagai aspek kebugaran seperti jarak tempuh, kecepatan, durasi latihan, hingga denyut jantung pengguna. Seiring dengan kemajuan teknologi, berbagai aplikasi kebugaran bermunculan untuk membantu pengguna mencatat dan menganalisis aktivitas fisik mereka [2].

Saat ini banyak aplikasi yang digunakan oleh para penggiat olahraga mulai dari *Nike Run Club*, *Adidas Running*, *Garmin Connect*, dan *Strava*. Salah satu aplikasi menarik minat peneliti adalah *Strava* sebuah platform digital yang tidak hanya berfungsi sebagai alat mencatat kegiatan aktivitas olahraga berbasis *GPS*, tetapi juga memiliki fitur sosial yang memungkinkan pengguna berbagi aktivitas, memberikan apresiasi (*kudos*), hingga membangun jejaring komunitas, serta berinteraksi dengan komunitas pengguna lainnya. Dengan adanya berbagai pilihan

aplikasi olahraga tersebut, pengguna dapat memanfaatkan teknologi untuk memantau dan meningkatkan aktivitas olahraga mereka secara lebih efektif.

Meskipun berbagai aplikasi olahraga digital memiliki fitur yang cukup lengkap, masing-masing aplikasi tetap memiliki beberapa keterbatasan dalam memberikan layanan kepada penggunanya. Sebagai contoh, *Nike Run Club* lebih berfokus pada aktivitas lari sehingga fitur untuk olahraga lain relatif terbatas, sedangkan *Adidas Running* menyediakan beberapa fitur lanjutan yang hanya dapat diakses melalui layanan berlangganan. Selain itu, secara umum, aplikasi ini lebih optimal digunakan bersama perangkat Garmin sehingga tidak semua pengguna dapat memanfaatkan fiturnya secara maksimal. Berbeda dengan aplikasi tersebut, Strava tidak hanya menyediakan fitur pelacakan aktivitas olahraga berbasis GPS, tetapi juga memiliki fitur jejaring sosial seperti berbagi aktivitas, memberikan *kudos* atau *like*, mengikuti pengguna lain, serta membentuk komunitas olahraga yang aktif, sehingga menjadikannya salah satu aplikasi olahraga yang banyak digunakan dan menarik untuk dianalisis kualitas layanannya.

Strava adalah aplikasi yang mencatat segala kegiatan aktivitas berbasis GPS yang memungkinkan pengguna memantau kegiatan olahraga mereka secara akurat, sekaligus menawarkan fitur sosial seperti berbagi hasil ke *Instagram* dan pemberian apresiasi atau *kudos*. Fitur ini menciptakan motivasi sosial, yang mana pengguna terdorong untuk rutin berolahraga demi mendapatkan pengakuan dan dukungan dari jejaring sosial mereka. Di Indonesia, tren penggunaan Strava semakin meningkat, terutama di kalangan masyarakat perkotaan. Kota Jambi, sebagai salah satu kota dengan pertumbuhan masyarakat yang mulai aktif berolahraga, menjadi

representasi menarik untuk mengukur bagaimana kualitas layanan aplikasi Strava dirasakan oleh penggunanya. Fenomena ini menunjukkan bahwa Strava tidak hanya menjadi alat yang mencatat segala kegiatan aktivitas, tetapi juga komunitas digital yang membangun kebiasaan positif [3].

Penulis memilih Strava sebagai objek penelitian karena aplikasi ini semakin dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat, terutama bagi mereka yang aktif berolahraga seperti berlari, bersepeda, atau berjalan kaki. Hampir setiap pengguna yang peduli dengan kesehatan dan kebugaran memanfaatkan Strava untuk merekam aktivitas, memantau jarak tempuh, hingga membandingkan performa dengan orang lain. Karena penggunaannya yang semakin luas dan menjadi bagian penting dalam gaya hidup sehat, penting untuk menganalisis apakah layanan yang diberikan Strava benar-benar membantu pengguna secara maksimal. Tidak jarang pengguna menyampaikan ulasan terkait permasalahan seperti akurasi *GPS* yang kurang stabil, kendala pada sinkronisasi dengan perangkat *wearable*, belum optimal dalam mencatat dan menyajikan hasil data aktivitas secara akurat, hingga fitur sosial yang belum optimal bagi sebagian pengguna. Selain itu, Strava merupakan salah satu platform olahraga digital dengan basis data aktivitas yang sangat besar dan terus diperbarui setiap hari melalui kontribusi komunitas global. Hal ini menjadikannya relevan untuk diteliti, baik dari sisi kualitas layanan, keandalan fitur, maupun manfaatnya bagi masyarakat luas, khususnya pengguna di Kota Jambi. Maka dari itu penulis akan melihat tingkat kualitas layanan dari aplikasi Strava ini dengan menggunakan metode *Servqual*.

Service Quality (SERVQUAL) adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada 1988 untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Model ini terdiri dari lima dimensi utama: keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan responsivitas (*responsiveness*). Model *SERVQUAL* dijelaskan memiliki akar dalam upaya sistematis untuk memahami dan mengevaluasi kualitas layanan dari perspektif pelanggan. Artikel ini menyoroti bagaimana *SERVQUAL* lahir, berkembang, dan diadaptasi untuk menghadapi berbagai kebutuhan di era modern [4].

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan komunitas BBJ Runners Jambi dan komunitas lainnya yang ada di Kota Jambi, serta pengguna aktif aplikasi Strava di Kota Jambi sebagai sumber data penelitian. Komunitas BBJ Runners ini merupakan salah satu kelompok pelari yang cukup aktif dan secara konsisten memanfaatkan aplikasi Strava untuk mendukung kegiatan olahraga mereka. BBJ Runners yang biasanya berkumpul atau beraktivitas di stadion Tri Lomba Juang Koni dan lapangan Arena ex-MTQ ini berlokasi di Kecamatan Pasar Jambi dan Kecamatan Jambi Selatan dan dalam komunitas ini tidak terdapat sistem keanggotaan namun jumlah peserta yang mengikuti kegiatan lari bersama sekitar 100-150 orang. Komunitas ini dipilih karena dianggap mampu merepresentasikan pengguna Strava di wilayah Kota Jambi, mengingat para anggotanya secara rutin mencatat, membagikan, serta membandingkan hasil aktivitas lari melalui platform tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka diperlukan suatu penelitian yang dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan aplikasi olahraga digital yang banyak digunakan masyarakat. Untuk menilai sejauh mana layanan yang tersedia mampu memenuhi harapan pengguna serta memberikan manfaat nyata dalam mendukung aktivitas olahraga sehari-hari. Oleh karena itu, penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Strava Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Pada Masyarakat Kota Jambi”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan perumusan masalah yaitu **“Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan aplikasi Strava dengan menggunakan metode *Servqual* pada Masyarakat Kota Jambi?”**.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah, penulis memperjelas fokus penelitian serta mencegah terjadinya pembahasan yang terlalu meluas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi Strava.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual*.

3. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, melalui penyebaran kuesioner dengan minimal 100 responden.
4. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Strava.
5. Penelitian ini untuk pengguna pada wilayah kota Jambi.
6. Penelitian ini hanya menilai kualitas layanan aplikasi Strava, bukan menilai performa teknis aplikasi secara menyeluruh (misalnya pemrograman, arsitektur sistem, atau algoritma GPS).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh akan kualitas layanan aplikasi Strava menggunakan metode *Servqual*.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan aplikasi Strava agar dapat meningkatkan layanan berdasarkan hasil analisa.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian di atas, maka penulis menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

1. Hasil penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui dan memberikan gambaran mengenai kualitas layanan aplikasi Strava berdasarkan persepsi pengguna di Kota Jambi.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan faktor-faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan aplikasi Strava menggunakan metode *Servqual*.
3. Penelitian ini memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi masyarakat pengguna aplikasi Strava agar dapat lebih optimal dalam memanfaatkan layanan aplikasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan dan memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas beberapa bab yang saling berhubungan, antara lain sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berfungsi sebagai pengantar dan memberikan gambaran umum tentang topik yang diteliti. Bagian ini mencakup latar belakang, masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yang diangkat dari berbagai literatur bersumber pada buku, internet, jurnal, dan lainnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode-metode pengumpulan data, serta alat dan bahan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.