

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perubahan besar dalam dunia sistem informasi muncul seiring dengan lahirnya berbagai inovasi di bidang komputer dan telekomunikasi. Saat ini, masyarakat memasuki era modern yang ditandai dengan kecepatan serta kecanggihan teknologi. Kemajuan internet sendiri tidak terlepas dari perkembangan perangkat komunikasi dan komputer, yang sekaligus menjadi bukti nyata adanya transformasi teknologi yang terus berlangsung. Kehadiran internet membuat pelaku bisnis lebih mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa harus berhadapan dengan hambatan berarti [1]. Sejalan dengan hal tersebut, Rusman [2], “internet merupakan wujud implementasi teknologi informasi yang berfungsi untuk mendukung proses pembelajaran melalui penyajian materi *digital*, yang penggunaannya membutuhkan perangkat komputer dengan akses jaringan internet”.

Saat ini, penggunaan internet merupakan hal yang umum dan mendorong berbagai kemajuan teknologi, termasuk perdagangan elektronik (*e-commerce*). *E-commerce* adalah cara bertransaksi barang dan layanan, di mana kedua pihak tidak perlubertemu untuk melakukan transaksi. Dengan munculnya *e-commerce*, banyak produsen mulai menggunakannya untuk menjual tiket, tur, dan hotel secara *online*.

Trip.com berfungsi sebagai platform digital yang memfasilitasi berbagai kebutuhan perjalanan bagi pengguna. Di Indonesia, platform sejenis yang menawarkan layanan perjalanan menjadi salah satu pilihan favorit masyarakat dalam merencanakan dan memesan perjalanan mereka. Sistem yang dipakai oleh platform tersebut mengadopsi model *business to consumer* (B2C). Secara umum, perdagangan elektronik atau *e-commerce* dikategorikan dalam beberapa bentuk transaksi, yakni *business to business* (B2B), *business to consumer* (B2C), serta *consumer to consumer* (C2C).

Berdasarkan berbagai ulasan di *playstore* untuk aplikasi Trip.com terlihat memiliki banyak kekurangan, dari ulasan di *playstore* terdapat sekitar 427 ribu kritikan, dikarenakan aplikasi ini sering terjadi masalah seperti tidak bisa *login*, sistem *error*, *bug*, dan ketidakmampuan untuk membatalkan pembelian tiket karena kurangnya koneksi internet, sebagian pengguna merasa tidak puas dengan aplikasi ini. Dengan demikian, penelitian ini bermaksud untuk menilai sejauh mana Trip.com mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya, sekaligus menelaah apakah mutu layanan yang tersedia benar-benar mempermudah kebutuhan mereka.

Sebagaimana dengan uraian sebelumnya, peneliti terdorong untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan pengguna serta mutu layanan pada aplikasi Trip.com. Aplikasi Trip.com menjadi sorotan karena selain memberikan keuntungan bagi penggunanya, aplikasi ini juga memiliki potensi menimbulkan konsekuensi negatif. Layanan ini tersedia untuk perangkat Android maupun iOS, dengan jumlah unduhan melebihi 10 juta kali di Play Store. Popularitasnya menjangkau berbagai kota besar di

Indonesia, termasuk wilayah Kota Jambi, menjadikannya salah satu platform perjalanan digital yang banyak digunakan masyarakat. Oleh karena itu, Trip.com memiliki kemampuan untuk terus berkembang jika layanan terus diperbaiki. Penelitian ini menerapkan metode *E-Service Quality*, yang berarti kualitas layanan elektronik, untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Metode *E-Servqual* merupakan pengembangan terbaru dari model *Service Quality* yang dirancang khusus untuk mengevaluasi layanan berbasis internet [3]. Menurut Parasuraman et al. [3] “*E-Service Quality* sebagai instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan daring, yang mencakup proses pembelian hingga penyampaian produk maupun jasa”[3]. Adapun dimensi yang diukur dalam *E-Servqual* meliputi *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, serta *Contact*.

Berdasarkan hal-hal tersebut yang melatarbelakangi penulis untuk mengangkat penelitian dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dan Kualitas Layanan Aplikasi Trip.com di Kota Jambi Menggunakan Metode *E-Servqual***”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian sebelumnya, penelitian ini difokuskan pada beberapa pertanyaan penelitian yang akan dianalisis antara lain:

1. Bagaimana menganalisis tingkat Kepuasan Pengguna dan Kualitas Layanan terhadap aplikasi Trip.com menggunakan metode *E-Servqual* ?

2. Bagaimana kepuasan yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan aplikasi Trip.com?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan tetap fokus sesuai dengan judul penelitian, penulis menetapkan ruang lingkup penelitian melalui batasan masalah. Adapun batasan masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Aplikasi Trip.com.
2. Data dikumpulkan dengan cara menggunakan kuesioner yang dibuat melalui *GoogleForm* dan disebarakan kepada masyarakat luas, mahasiswa/i serta tenaga kerja.
3. Penelitian ini mengandalkan metode *E-Servqual*.
4. Pengelolaan data memakai Aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 25.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini, antara lain :

1. Menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan aplikasi Trip.com ke pengguna menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Rekomendasi peningkatan layanan pada aplikasi Trip.com berdasarkan analisis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan antara lain :

1. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti, terutama untuk penelitian yang sedang berlangsung saat ini.
2. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pihak Trip.com sebagai peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
3. Dapat menjadi rujukan ataupun pembelajaran untuk penelitian yang sejenis.

1.5 SISTEMATIS PENULISAN

Berdasarkan pokok permasalahan serta metode penulisan yang telah dijelaskan, maka susunan karya ilmiah ini disajikan secara sistematis sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan teori-teori yang relevan sebagai dasar penelitian, termasuk konsep analisis serta metode *E-Servqual*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan rancangan penelitian, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel, penggunaan skala Likert, serta instrumen penelitian yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berfokus pada analisis kualitas aplikasi dengan menerapkan metode *E-Servqual*.

BAB V : HASIL ANALISI DAN PEMBAHASAN

Bagian ini mencakup deskripsi objek penelitian, pengembangan model, perumusan hipotesis, karakteristik responden, analisis data dari kuesioner, serta hasil yang diperoleh.

BAB VI : PENUTUP

Bab terakhir menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian sekaligus memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.