

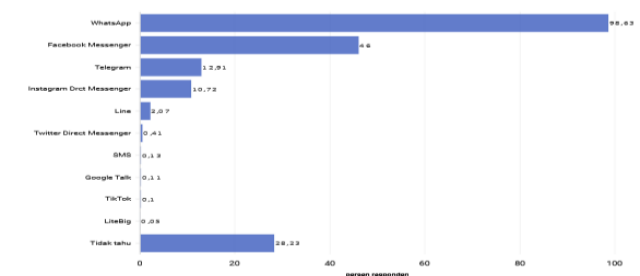
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan dunia teknologi yang bergerak begitu cepat dan perkembangan membuat perubahan yang sangat signifikan terhadap masyarakat. hal itu telah memberikan dampak yang besar pada semua aspek kehidupan manusia. Teknologi di era sekarang sangat membantu manusia dalam menjalani kehidupannya sehari-hari, untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari pun saat ini manusia bergantung pada teknologi. Salah satu teknologi yang berkembang sangat pesat saat ini adalah smartphone, selain untuk berkomunikasi jarak jauh, smartphone saat ini memiliki aplikasi–aplikasi yang beragam seperti aplikasi sosial media, game, browsing, serta masih banyak aplikasi lainnya [1]

Aplikasi Platform terus meningkat seiring peningkatan pengguna Smartphone. Sama halnya dengan Aplikasi WhatsApp. Menurut sumber databoks whatsapp menempati urutan pertama Aplikasi Chat yang Paling Sering Digunakan di tahun 2023.



Gambar 1. 1 Aplikasi Chat yang Paling Sering Digunakan [2]

Sejak didirikan oleh Jan Koum dan Brian Acton pada tahun 2009, saat ini WhatsApp telah diunduh lebih dari 97 juta lebih pengguna. WhatsApp kini merupakan salah satu aplikasi yang sangat populer di Indonesia. Berdasarkan informasi dari website resminya, WhatsApp adalah aplikasi yang berguna untuk berkirim pesan, panggilan, panggilan video, foto, video, berbagai bentuk dokumen, dan pesan suara, dimana WhatsApp dapat dipasang pada ponsel yang bersistem operasi (operating system Android, iPhone, Mac, Windows PC dan Windows Phone dengan menggunakan koneksi internet ponsel pada jaringan (4G/3G/2G/EDGE) atau Wi-Fi.[3]

Berdasarkan data pada Google Play Store, saat ini Aplikasi WhatsApp telah diunduh sebanyak 5+ juta pengguna serta 2 juta ulasan dengan rating sebesar 4.8 dari skala 5.0. Aplikasi ini tidak terlepas dari masalah dan kelemahan, berdasarkan dari beberapa pengguna dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini mendapatkan keluhan sebagai berikut:

1. kualitas gambar atau video kurang jelas Ketika upload story di whatsapp
2. banyaknya fitur baru yang tidak terlalu berguna
3. pesan yang lama terkirim

Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk membentuk loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang baik serta membentuk manajemen kualitas yang efektif, perlu mengetahui detail dan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang diberikan, dalam hal ini adalah

umpan balik dari pelanggan. Ketika pelanggan merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik, maka pelanggan akan melakukan penggunaan ulang. Semakin maksimal kualitas pelayanan, akan semakin tinggi kepuasan pelanggan yang mana mendorong perusahaan untuk mendapatkan lebih banyak laba juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. [4]

Dengan berbagai fitur atau layanan yang ada pada aplikasi WhatsApp tentu berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut terhadap kepuasan pengguna, baik dari segi layanan yang ditawarkan, atau kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Untuk itu perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis apakah aplikasi WhatsApp sudah sesuai dengan kaidah penyajian aplikasi yang baik dan benar terhadap kepuasan pengguna, dan apakah layanan yang disediakan sesuai dengan harapan pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis guna mengukur kepuasan pengguna dan mengetahui faktor faktor apa saja yang berpengaruh didalamnya. Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam penelitian ini salah satunya metode Servqual (service quality). Pada metode servqual digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan yang akan diterima dengan lima dimensi variabel yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance

(jaminan) dan Empathy (empati) karena Servqual menggunakan pendekatan perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan jasa [5], kemudian ada metode Webqual salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu website berdasarkan persepsi pengguna [6], kemudian ada metode Technology Acceptance Model (TAM) merupakan metode untuk melihat tingkat kesiapan pengguna terhadap suatu penerapan teknologi dalam suatu kelompok maupun organisasi [7], kemudian ada metode E-Servqual digunakan untuk menilai dan memahami kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi melalui platform online atau internet. Hal ini membantu dalam mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan secara digital [8] . Penelitian ini menggunakan E-Servqual. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Efisiensi (Efficiency), Pemenuhan Kebutuhan (Fulfillment), Ketersediaan Sistem (System Availability), Keamanan (Privacy), Daya Tanggap (Responsiveness), Kompensasi (Compensation), dan Kontak (Contact). Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul penelitian **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI WHATSAPP DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dapat penulis merumuskan masalah utama dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi WhatsApp dengan Menggunakan metode E-Servqual?
2. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi whatsapp?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Ruang lingkup pembahasan hanya seputar analisis kepuasan pengguna terhadap Aplikasi WhatsApp yang berbasis mobile
2. Metode yang digunakan adalah metode E-Servqual
3. Penelitian ini menggunakan SMARTPLS dalam melakukan pengolahan data, dan metode dalam melakukan analisis data menggunakan Analisis SEM
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi WhatsApp dikota jambi dengan berusia 18-24 Tahun.
5. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa formulir digital dengan bantuan Google Form yang akan dibagikan melalui media sosial seperti *Instagram* dan *whatsapp*

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

1. Untuk mengetahui Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi WhatsApp.
2. Untuk mengetahui variabel apa saja yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi WhatsApp.

b. Manfaat Penelitian

Serta manfaat yang didapat dari penelitian, yaitu :

1. Diharapkan dapat membantu pihak WhatsApp untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang dibuat dalam penelitian ini disusun beberapa bab, yang dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian mengenai teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, kepuasan pengguna, aplikasi whatsapp, metode *E-servqual* serta penelitian sejenis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, pengumpulan sampel, dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan instrumen penelitian yang digunakan

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang karakteristik responden, deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini yang berisi tentang kesimpulan dan saran.