

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini telah membawa banyak sekali dampak, teknologi informasi dan komunikasi juga saat ini merupakan faktor yang sangat penting dalam semua aspek kehidupan manusia. Perkembangan ini memungkinkan orang-orang untuk menggunakan media di mana pun dengan berbagai teknologi yang digunakan.

Dengan bantuan media teknologi dan informasi, memproses, mengirimkan, mengatur, menggunakan, dan menyimpan informasi yang bermakna untuk menghasilkan data atau informasi yang relevan. Saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang bisnis dan layanan [1].

Perkembangan teknologi informasi juga menjadi sangat mudah untuk di akses oleh seluruh pengguna, salah satunya pemanfaatan internet yang sangat luas dalam kehidupan manusia. Penggunaan teknologi informasi adalah salah satu tujuan agar bisa bersaing dan berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik [2].

Dengan berkembangannya teknologi informasi, terbentuk pula digitalisasi yang mendorong perusahaan untuk berinovasi dengan memanfaatkan aplikasi mobile sebagai sarana utama dalam menjangkau konsumen. Perubahan ini terlihat jelas pada industri makanan dan minuman, di mana masyarakat semakin terbiasa melakukan pemesanan secara *online* melalui aplikasi yang jual beli barang

praktis dan cepat. Konsep perdagangan jualan melalui media elektronik atau internet inilah yang disebut dengan *E-Commerce*.

E-Commerce merupakan sebuah tempat yang digunakan dalam jual beli secara online (elektronik), meliputi pada pemasaran, pembelian bahkan dalam transaksi (pembayaran) dapat dilakukan secara online atau menggunakan media elektronik. *E-Commerce* sendiri dalam artian merupakan sistem dalam melakukan jual beli barang maupun jasa melalui media elektronik yang memberikan kemudahan transaksi baik untuk penjual dan pembeli.

Aplikasi Fore Coffee adalah *platform* digital milik *startup* Fore Coffee, aplikasi ini memiliki fitur yang memungkinkan pelanggan untuk memesan berbagai varian kopi dan produk secara mudah tanpa harus melakukan antrian di gerai toko, aplikasi ini juga sudah dilengkapi dengan sistem pembayaran, serta memiliki fitur untuk memilih opsi pengiriman atau pengambilan langsung di gerai. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan menawarkan fitur berlangganan kopi, kupon dan promo menarik, serta program loyalitas untuk para penggunanya

Dalam penggunaan aplikasi Fore Coffee masih terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh beberapa pengguna aplikasi. Hal ini diketahui penulis dengan melihat *feedback* yang diberikan pengguna pada kolom ulasan Fore Coffee di *PlayStore*. Permasalahan yang banyak ditemui oleh pelanggan seperti produk yang di terima konsumen tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan, penulis juga menemukan keluhan lain dari pengguna mengenai tidak adanya pembaruan terkait pemesanan, dan pengguna juga merasakan performa yang lambat ketika membuat akun, serta minimnya pemahaman terhadap manfaat adanya aplikasi Fore Coffee.

Dari permasalahan yang diuraikan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan dari Aplikasi Fore Coffee, banyak metode yang dapat digunakan dalam menganalisis kualitas layanan sebuah sistem informasi seperti metode *Webqual*, *Delone and Mclean*, *Servqual* dan *E-Servqual* di mana semua metode ini memiliki variabel atau dimensi nya masing-masing yang biasa digunakan untuk menilai atau menganalisis sebuah sistem informasi agar sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna. Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan dalam menganalisis kualitas layanan dari aplikasi Fore Coffee yaitu *Servqual*.

Alasan penulis menggunakan metode ini dibandingkan dengan metode lainnya, karena variabel yang ada pada metode *Servqual* sesuai dengan permasalahan yang ditemukan pengguna saat menggunakan aplikasi Fore Coffee yaitu berkaitan dengan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Selain itu metode *Servqual* ini dikembangkan untuk mengevaluasi dan melakukan penilaian terhadap layanan-layanan yang terdapat pada jaringan internet seperti aplikasi atau website.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk menjadikan topik ini sebagai penulis laporan tugas akhir dengan judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI FORE COFFEE DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Fore Coffee dalam mengidentifikasi serta meningkatkan kualitas layanan aplikasinya.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap aplikasi Fore Coffee di Kota Jambi menggunakan metode Servqual?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dan menghindari perluasan masalah dalam penelitian ini, maka penulis memberikan batasan pembahasan materi pada penelitian ini, yaitu:

1. Jumlah responden dalam penelitian ini 384 pengguna aplikasi Fore Coffee yang berada di Kota Jambi dengan menggunakan rumus Cochran.
2. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan Google Form.
3. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan aplikasi SmartPLS untuk mengolah hasil kuesioner

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Mengenai tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi Fore Coffee berdasarkan dimensi SERVQUAL.
2. Untuk mengetahui variabel Servqual mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat dirumuskan berdasarkan tujuan di atas adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi yang jelas mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi. Penelitian ini dapat membantu dalam menyusun strategi peningkatan layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.
2. penelitian ini menjadi sarana untuk memperluas wawasan, memperdalam pengetahuan, serta memperoleh pengalaman praktis dalam penerapan metode SERVQUAL pada analisis kualitas layanan aplikasi digital.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penelitian yang terdapat pada penelitian ini dilaksanakan berdasarkan urutan sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari buku, jurnal.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan kerangka kerja/tahapan proses yang dilakukan selama pengerjaan penelitian, metode yang digunakan, tools (alat bantu) yang digunakan dan jadwal penelitian dalam pelaksanaan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini membahas gambaran umum mengenai aplikasi Fore Coffee, Langkah-langkah dalam membangun model konseptual, serta menganalisis dan mengukur kepuasan menggunakan metode Servqual.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai hasil analisis dan pembahasan data kuesioner terkait jawaban-jawaban responden terhadap aplikasi Fore Coffee di Kota Jambi menggunakan metode Servqual

BAB VI : PENUTUP

Bab ini terdapat kesimpulan yang berkaitan dengan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dengan gagasan dan saran dari penulis yang ditujukan untuk memberikan masukan.