

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian

DINOTIS adalah sebuah *startup* di industri telekomunikasi dan hiburan yang didirikan pada bulan November 2021. DINOTIS memiliki visi yaitu *We Empower Creator*. Visi tersebut sesuai dengan tujuan DINOTIS untuk memberdayakan para *content creator* dari berbagai industri seperti hiburan, pendidikan, kesehatan, kecantikan, game, dan lainnya untuk terhubung dengan audiens secara digital dan terintegrasi. Saat ini DINOTIS sudah menjadi badan usaha berbadan hukum dengan nama PT Davel Surya Cipta yang berlokasi di Jl. Muara Nomor 13, Jagakarsa, Jakarta Selatan.



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

DINOTIS menyediakan fitur-fitur yang memungkinkan para kreator mendapatkan tambahan pendapatan dengan mudah dan berinteraksi langsung dengan audiens secara bersamaan. Beberapa fitur tersebut mencakup panggilan pribadi, panggilan video kelompok, dan siaran langsung eksklusif. Fitur-fitur ini telah terintegrasi dengan sistem yang mencakup pengelolaan acara secara otomatis dan pengelolaan iklan yang ditargetkan hanya pada satu layanan, sehingga para kreator yang menggunakan *platform* DINOTIS dapat dengan mudah membuat acara seperti "*Meet and Greet*", siaran langsung, dan lainnya melalui satu aplikasi tanpa perlu mengatur acara secara manual.

Secara garis besar DINOTIS merupakan platform *all in one service* yang akan memudahkan kreator untuk meningkatkan *engagement* melalui fitur-fitur yang tersedia pada DINOTIS. Selain itu, kreator juga dapat dengan mudah melakukan interaksi secara dua arah dengan audiens kapan pun dan di mana pun dengan aman dan dapat menjadi sumber pendapatan tambahan bagi para kreator.

Berikut adalah penjelasan mengenai fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi DINOTIS:

1. *Private Video Call*

Fitur *private video call* yang pada aplikasi DINOTIS merupakan fitur yang dapat dibuat oleh kreator dengan kapasitas audiens satu orang. Fitur ini memungkinkan audiens dapat berinteraksi langsung dengan kreator secara *private* layaknya *video call*. Biasanya *private video call* digunakan untuk *event* seperti *private sharing*, *private consulting*, *private course* dan juga *one-on-one fandom*. Kreator dapat menentukan biaya yang dikenakan untuk melakukan *private video call*.

2. *Group Video Call*

Fitur *group video call* merupakan fitur yang disediakan DINOTIS yang dapat digunakan oleh kreator untuk membuat *event* berskala besar secara online dengan banyak audiens. Saat ini, fitur *group video call* mempunyai kapasitas lebih dari satu juta audiens dalam satu kali *group video call*. Kreator dapat menentukan jumlah audiens dan biaya yang diperlukan.

3. *Exclusive Live Streaming*

Exclusive live streaming merupakan fitur yang terdapat pada DINOTIS digunakan kreator untuk melakukan live streaming secara langsung pada sistem aplikasi DINOTIS. Di mana pada fitur ini kreator dapat melakukan penjadwalan *live streaming* sesuai dengan kebutuhan. Fitur *exclusive live streaming* dapat digunakan dalam berbagai *event* diantaranya adalah *mass game challenge*, konser musik digital, *stand up*, *charity event* dan sebagainya.

1. 2 Latar Belakang Penelitian

Transformasi digital saat ini memberikan dampak yang signifikan bagi kehidupan manusia. Mulai dari cara orang berkomunikasi dan bekerja hingga cara mereka mengakses informasi dan layanan sehingga memungkinkan masyarakat lebih mudah, cepat, dan praktis dalam mengatasi berbagai masalah dan kebutuhan dapat segera terpenuhi. Proses perubahan yang terjadi tersebut adalah akibat dari kemajuan teknologi digital dan dikenal dengan istilah transformasi digital. Menurut Damian (2019) transformasi digital adalah perubahan cara penanganan sebuah pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi untuk mendapatkan efisiensi dan efektifitas.

Transformasi digital telah mengenalkan kita pada teknologi *cloud computing*. *Cloud computing* merupakan layanan komputer dan pengembangan teknologi melalui internet yang meliputi penyediaan penyimpanan data dan penyediaan komputasi virtual serta aplikasi perangkat lunak yang dapat diakses dengan server jarak jauh yang dihosting di internet. Teknologi *cloud computing* saat ini sudah dipakai sebagai solusi untuk kebutuhan bisnis maupun kebutuhan pekerjaan. Salah satunya adalah untuk pekerjaan yang relatif cukup baru belakangan ini, yakni pekerjaan *content creator*.

Pekerjaan *content creator* saat ini membutuhkan solusi yang dapat menunjang interaksi dan memberikan informasi yang akan di sampaikan kepada audiens-nya dengan mudah, praktis, dan cepat. Melihat adanya kebutuhan tersebut, DINOTIS melalui aplikasinya yang berbasis teknologi *cloud computing* mencoba untuk memberikan solusi praktis. Aplikasi DINOTIS merupakan teknologi yang berbasis *cloud computing* dengan penyediaan komputasi virtual yang dapat tersambung dan berkomunikasi dengan pengguna pada platform yang sama sehingga dapat berinteraksi satu sama lain secara bebas.

Aplikasi DINOTIS menyediakan layanan tersebut secara gratis, sehingga semua orang bisa mengaksesnya, aplikasi ini menyediakan layanan untuk para *content creator* untuk dapat terhubung dan berkomunikasi dengan audiens atau penggemarnya. Untuk memberikan pelayanan terbaik didorong oleh visi untuk untuk memberdayakan para *content creator*. DINOTIS berkomitmen untuk melakukan perkembangan secara terus menerus atau melakukan inovasi untuk memberikan layanan yang terbaik. Dengan komitmen tersebut tentunya besar harapan dari pengguna layanan aplikasi DINOTIS.

Setiap pelanggan pasti memiliki harapan dalam membuat suatu keputusan pembelian, harapan inilah yang memiliki peran besar sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas produk tersebut maupun kepuasan pelanggan (Pratiwi dalam Bambang dan Davis, 2019). Ekspektasi pelanggan merupakan harapan yang didasarkan pada keinginan pelanggan dan mengacu pada berbagai aspek terkait kualitas platformnya, layanan, keamanan, fitur, maupun kenyamanan.

Dengan harapan pelanggan terhadap platform tersebut maka perusahaan harus memberikan nilai yang nantinya akan dirasakan oleh pelanggan. Nilai pelanggan adalah perbedaan antara manfaat yang dapat dilihat dari pelanggan dari

suatu penawaran pasar serta biaya untuk mendapatkan manfaat (Canon et al dalam Anton dan Timotius, 2019). Hubungan antara harapan pelanggan dan nilai yang dirasakan oleh pelanggan akan memengaruhi perkembangan perusahaan karena pelanggan akan memandang maupun mengevaluasi semua aspek yang dimiliki oleh perusahaan serta pelanggan akan merasakan manfaat yang diperoleh ketika menggunakan layanan dari perusahaan tersebut.

Jika harapan pelanggan dapat terpenuhi dan melebihi ekspektasi dapat meningkatkan nilai yang akan dirasakan oleh pelanggan lebih tinggi karena pelanggan merasakan rasa kepuasan secara keseluruhan yang mencakup berbagai aspek sehingga pelanggan menganggap bahwa harapannya di dengar dan berusaha mengelola harapan pelanggan secara efektif dan menyelaraskannya dengan nilai yang akan di sampaikan atau akan di dapatkan oleh pelanggan sehingga pelanggan akan mempertahankan tingkat kepuasannya pada perusahaan tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan pemenuhan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai hasil dari harapan pelanggan kepada perusahaan dan nilai yang dirasakan oleh pelanggan yang diberikan oleh perusahaan sehingga akan menentukan seberapa baik perusahaan dapat memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang, kurang memperhatikan merek dan iklan pada produk pesaing dan membeli produk lain dari perusahaan yang sama (Wasi Bagasworo, 2021).

Dengan kepuasan pelanggan akan berdampak pada perusahaan tersebut karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk atau layanan dan akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan layanan dari perusahaan tersebut. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka perusahaan harus menganalisis data pelanggan seperti melakukan survey atau memenuhi harapan pelanggan sehingga akan mendapatkan keunggulan yang kompetitif di pasar dan memiliki nilai positif yang dapat dirasakan oleh pelanggan maupun Perusahaan

Melalui tabel pra kuesioner yang disebarakan oleh peneliti melalui *google form* menyatakan bahwa terdapat 30 responden sebanyak 46,7% menyatakan setuju bahwa pengguna ingin merasakan kepuasan pelayanan pada aplikasi DINOTIS. Berdasarkan pengalaman pengguna yang sudah pernah menggunakannya dan sebanyak 66,7% menyatakan sangat setuju bahwa pengguna ingin merasakan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan oleh aplikasi DINOTIS. Sehingga pengguna merasa puas

terhadap pelayanan yang di berikan oleh DINOTIS dan diterima dengan baik oleh orang lain.

Pernyataan terkait kebutuhan pengguna pada jawaban pernyataan aplikasi DINOTIS menjadi kebutuhan pengguna sebesar 53,3% menyatakan cukup setuju karena aplikasi DINOTIS masih terbilang aplikasi virtual meeting yang masih baru sehingga belum banyak yang membutuhkannya dibandingkan dengan aplikasi yang sejenis. Pada pernyataan dengan aplikasi DINOTIS, biaya yang digunakan tidak sebesar menggunakan aplikasi lain yang mendapatkan jawaban sebesar 40% yang menyatakan setuju karena saat ini jika pengguna menggunakan aplikasi DINOTIS maka tidak ada biaya sepeserpun yang dibayarkan yang artinya gratis.

Untuk pernyataan adanya kesesuaian antara kinerja yang telah diterima dengan ekspektasi yang diharapkan dari aplikasi DINOTIS memiliki jawaban sebesar 40% menjawab setuju yang artinya pengguna akan berharap terus menerus terhadap aplikasi DINOTIS terkait kesesuaian kinerja dengan ekpetasi yang diharapkan oleh pengguna. Pernyataan kinerja aplikasi DINOTIS lebih baik/sudah sesuai dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi pengguna mendapatkan jawaban sebesar 53,3% yang menyatakan cukup setuju yang artinya kinerja DINOTIS cukup baik dan sudah sesuai dibandingkan dengan produk sejenis lainnya yang artinya masih ada harapan dan ekpetasi lainnya yang di harapkan oleh pelanggan terkait kinerja aplikasi DINOTIS.

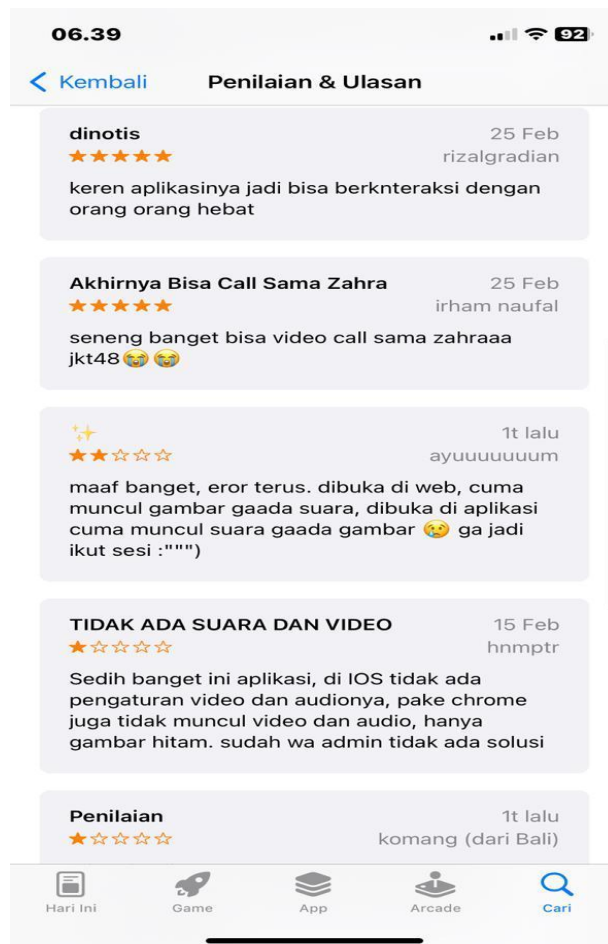
Tabel 1. 1 Hasil Pra-Kuesioner Penelitian

Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Pengguna ingin merasakan kepuasan pelayanan aplikasi DINOTIS yang telah didapatkan dari pengalaman sebelumnya.	43,3%	46,7%	10%	0%	0%
Pengguna ingin merasakan kepuasan pelayanan yang diterima/dialami oleh orang lain.	66,7%	16,7%	16,7%	0%	0%
Aplikasi DINOTIS menjadi kebutuhan pengguna.	0%	10%	53,3%	36,7%	0%
Dengan aplikasi DINOTIS, biaya yang digunakan tidak sebesar menggunakan aplikasi lain.	26,7%	40%	33,3%	0%	0%
Adanya kesesuaian antara kinerja yang telah diterima dengan ekspektasi yang diharapkan dari aplikasi	23,3%	40%	36,7%	0%	0%

DINOTIS.					
Kinerja aplikasi DINOTIS lebih baik/sudah sesuai dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi pengguna.	16,7%	30%	53,3%	0%	0%

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2023)

Jika dilihat dari ulasan yang ada di *Google Play Store* terhadap aplikasi DINOTIS, maka dapat dilihat bahwa dari kepuasan para pengguna DINOTIS juga mengalami fluktuasi, ada yang merasa sangat puas dengan aplikasi tersebut, ada yang kurang puas bahkan ada yang merasa tidak puas sama sekali dengan aplikasi tersebut. Seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi DINOTIS di App Store

Tidak hanya pada review tersebut, tetapi wawancara yang dilakukan dengan para pengguna DINOTIS juga mengemukakan penilaian mereka terhadap DINOTIS. Seperti yang dikemukakan oleh informan berikut ini:

“Mbak, saya kan lagi nyoba mau transaksi kaya minta private session gitu.. Tapi kenapa langsung keluar yah dari aplikasi.. Dinotice runtime exception katanya, DINOTIS kurang ramah untuk pengguna baru. Itu kan semua berbayar yah. Tapi ga ada contoh video 1 atau 2 menit. Kalo ada video promosi dari tiap creator kan jadi lebih gampang buat orang yang pelit keluar uang seperti ibu-ibu. Bisa lebih mudah memilih. Saran sih Kalo ngeklik creator ada cuplikan video kelasnya dia. Jadi tau oohh begini. Ngeluarin duit di atas seratur ribu ga kaya beli kucing dalam karung”

(Dian Oktaviai, 30 Desember 2023, pukul 21:32)

"Aku juga udah daftar..terus ujug2 keluar, trus mau login lagi bilangnye tak terdaftar"

(Desti, 14 Januari 2024, Pukul 21:37)

"Kayaknya creatornya juga sedikit ya? Kaya mau search biat english course ga ada..Work from home ga ada. Yang saya pengenin coursenya ngga ada"

(Asri Mustika, 14 Januari 2024; Pukul 21:30)

Adanya fluktuasi yang terjadi terhadap tingkat kepuasan yang dimiliki oleh para pengguna DINOTIS, maka peneliti memilih aplikasi DINOTIS sebagai objek penelitian dan menganalisis ekspektasi pengguna layanan aplikasi DINOTIS dan nilai apa yang akan dirasakan oleh pelanggan serta apakah pengguna layanan sudah puas atau tidak dengan layanan aplikasi DINOTIS sehingga penelitian ini dapat dianalisis dengan judul “PENGARUH CUSTOMER EXPECTATION DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA USER APLIKASI DINOTIS.”

1. 3 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana *Customer Expectation* pada konsumen DINOTIS?
2. Bagaimana *Perceived Value* pada konsumen DINOTIS?
3. Bagaimanakah *Customer Satisfaction* pada konsumen DINOTIS?
4. Bagaimana pengaruh *Customer Expectation* dan *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna layanan DINOTIS?

1. 4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana *Customer Expectation* pada konsumen DINOTIS.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana *Perceived Value* pada konsumen DINOTIS.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui *Customer Satisfaction* pada konsumen DINOTIS.
4. Untuk menganalisis pengaruh *Customer Expectation* dan *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna layanan DINOTIS.

1. 5 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kegunaan baik dari segi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan mengenai *Customer Expectation* dan *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi untuk penelitian sejenis yang akan dilakukan di masa depan.

Adapun secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi bagi para pelaku bisnis yang ingin mengembangkan bisnisnya terlebih pada *Customer Expectation* dan *Perceived Value* dalam meningkatkan *Customer Satisfaction*.

1. 6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

I. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian mengenai objek studi, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

II. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini memuat ringkasan hasil tinjauan pustaka terkait topik penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

III. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

IV. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan uraian tentang pembahasan hasil analisis data dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

V. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan akhir dari penelitian dan saran untuk perusahaan/masyarakat tempat penelitian sebagai upaya alternatif pemecahan masalah.