

# **BAB I    PENDAHULUAN**

## **I.1    Latar Belakang**

Pada perkembangan modern teknologi telah mengubah cara masyarakat mendapatkan pengetahuan dan proses belajar. Internet memberikan akses instan ke beragam informasi teknologi yang meningkatkan efisiensi serta mengurangi waktu yang diperlukan. Saat ini, dampak kemajuan teknologi sangat terasa secara global bagi semua orang. Teknologi dapat mengurangi beban kerja individu dan telah diintegrasikan hampir di setiap sektor kehidupan (Andrzej Szymkowiak, 2021). Dikarenakan, sifat dinamis dari teknologi digital maka, memahami alasan di balik keinginan pengguna untuk terus menggunakan teknologi tersebut atau mengapa mereka mungkin enggan menggunakan hal tersebut adalah krusial bagi para profesional dan ahli di bidangnya. Teknologi memungkinkan individu untuk menjalankan berbagai aktivitas mulai dari yang mendasar seperti berkomunikasi hingga hal yang menghibur seperti mengakses hiburan (Min Yan, 2021). Argumen itu didasarkan pada kenyataan bahwa Indonesia merupakan salah satu dari empat negara dengan jumlah pengguna internet terbesar di dunia. Berdasarkan data yang dikumpulkan pada kuartal 1 tahun 2022, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 204,7 juta orang. Kehadiran internet dalam skala besar ini secara signifikan memudahkan kehidupan bagi para penggunanya. Internet tidak hanya dimanfaatkan untuk aktivitas tunggal, melainkan digunakan untuk beragam kegiatan yang mendukung kehidupan manusia, baik yang bersifat pokok seperti pekerjaan dan bisnis, maupun yang bersifat sosial seperti berinteraksi melalui media sosial, serta kebutuhan hiburan lainnya seperti menonton film atau bermain game online (Yulius, 2019).

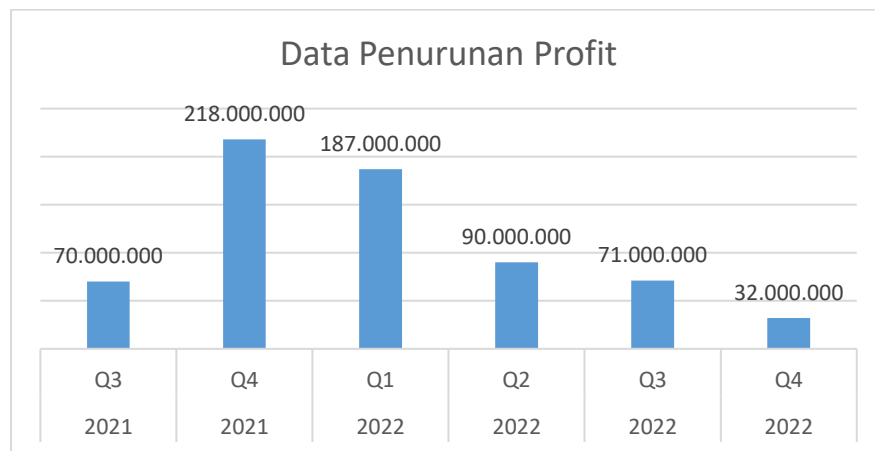
Salah satu contoh aktivitas yang menghibur melalui teknologi adalah bermain game secara daring (Min Yan, 2021). Bermain game online menjadi semakin populer di seluruh dunia, salah satunya di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pengguna game online di Indonesia. Fakta ini juga tercermin dari data yang menunjukkan bahwa 41,2% dari penggunaan internet digunakan untuk bermain game online (Yulius, 2019).

Seiring perkembangan teknologi yang semakin modern, Game online saat ini rata-rata dimainkan oleh kalangan umur 15-35 tahun (Tayibnapi, 2021). Semenjak Sea Games 2022 Esport diresmikan menjadi cabang olahraga yang telah dipertandingkan di Sea Games 2022. Dari fenomena tersebut maka software developer membuat aplikasi JM Tools sebagai aplikasi untuk meringankan grafik game yang akan dimainkan karena tidak semua gamers memiliki device yang memadai untuk memainkan game online yang memiliki kapasitas GB besar. *JM Tools* adalah salah satu penolong atau sebuah perangkat lunak yang berguna bagi para gamer yang ingin mengoptimalkan frame rate saat bermain game.

JM Tools di develop oleh Rizqi Mubarak dan resmi dirilis di google playstore pada 23 Mei tahun 2020, Aplikasi canggih buatan Indonesia yang menyediakan beragam fitur, yang memungkinkan pengguna untuk mengatur berbagai parameter grafis dalam permainan mereka, seperti resolusi, frame rate, efek visual, dan lain-lain. Dengan JM Tools pengguna dapat mengubah dan meningkatkan pengaturan grafis sesuai dengan kebutuhan mereka, yang dapat meningkatkan kualitas grafis permainan atau memperbaiki kinerja pada perangkat mereka. Aplikasi ini juga memungkinkan pemantauan sumber daya sistem selama bermain game, sehingga pengguna dapat mengoptimalkan kinerja perangkat mereka untuk menjalankan game tanpa gangguan frame rate.

Berdasarkan Survei studi pendahuluan mayoritas pengguna aplikasi JM Tools adalah 89,1% berkelamin Laki-laki dan 10,9% kelamin Perempuan kemudian rata-rata usia dari pengguna aplikasi adalah 26,6% usia 14-19 tahun, 57,8% usia 20-24 tahun, 9,4% usia 25-29 tahun, dan 6,3% usia 30 tahun atau lebih dari 30 pengguna aplikasi banyak di dominasi oleh pengguna usia 20-24 tahun. Pada aplikasi jm tools terdapat permasalahan yaitu menurunnya jumlah pengguna karena ketidakpuasan yang disebabkan dari aplikasi yang sering terjadi bug data dan masih banyak iklan saat mengaktifkan aplikasi, penyebab dari permasalahan tersebut yaitu dari *update patch security android* yang dimana pihak pengembang aplikasi harus cepat dan tepat menangani atau memperbaiki fitur yang bermasalah. Akibat ketidakpuasan pengguna adalah terjadi penurunan rating aplikasi menjadi 3.5, kemudian karena adanya kebijakan baru dari pihak google play karena menurunnya pengguna aplikasi 50% perhari nya, yang berdampak di non aktifkan nya akun developer oleh pihak

Google play store semenjak januari 2022, dampak dari kebijakan google tersebut yang menyebabkan penurunan profit pada penghasilan google playstore pihak *jm tools*. Namun dampak dari di non aktifkan nya aplikasi pada google play, saat ini *jm tools* menyediakan website untuk *download* aplikasi karena tidak adanya aplikasi pada google playstore dan pihak *jm tools* menyediakan grup umum di sosial media yaitu telegram yang berisi 8511 anggota untuk membantu user dan sesi tanya jawab mengenai bug yang dialami oleh user pada aplikasi. Berikut adalah hasil wawancara berupa tabel trimester pendapatan dari aplikasi :



**Gambar 1.1** Grafik Pendapatan

Sumber : Hasil wawancara dari pihak developer

Dari pernyataan di atas, perlu di adakan analisis yang mendalam untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan yang dalam tahap selanjutnya dapat menjadikan loyalitas pelanggan. Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan adalah metode *Service Quality* (Servqual). Metode E-servqual ialah singkatan dari eservice quality yang merupakan golongan dari versi baru dari quality of service atau yang disingkat servqual yang fungsinya digunakan untuk menganalisis layanan pada jaringan internet (Sударusman, 2021). Penelitian ini melakukan analisis e-servqual pada 7 dimensi yaitu efisien (*Efficiency*), Janji layanan (*Fulfillment*), Keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Privasi (*Privacy*), Kompensasi (*Compensation*), dan kontak (*Contact*) (Zulfina Arizky Zulkify, 2022). ada beberapa penelitian yang telah membahas mengenai permasalahan yang sama menggunakan E-Servqual. (Juho Hamari, 2022) telah melakukan penelitian

mengenai kualitas layanan yang menjelaskan mengapa orang menggunakan layanan *free* tetapi tidak jika mereka memakai layanan premium untuk game gratis menggunakan metode E- Servqual. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan hanya berdampak kecil terhadap permintaan layanan premium tambahan secara langsung (Juho Hamari, 2022).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti akan melakukan analisis terhadap kepuasan layanan pada aplikasi JM Tools untuk mengetahui kepuasan pengguna menggunakan metode E-Servqual agar dapat mengatasi permasalahan pada aplikasi dan dapat meningkatkan daya saing aplikasi. Sehingga, penelitian ini mengambil judul Tugas Akhir “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi JM Tools terhadap kepuasan pengguna Menggunakan Metode Servqual**”. Hasil penelitian ini juga akan memberikan wawasan atau rekomendasi kepada pihak pengembang, diharapkan langkah ini akan memberikan manfaat kepada pihak JM tools.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah peneliti urai, bisa dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana persepsi dan harapan yang dirasakan pengguna dalam layanan aplikasi JM Tools ?
2. Bagaimana hasil dari kualitas layanan aplikasi JM Tools sesudah di analisis menggunakan metode E-Servqual ?

## **I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Ada tujuan yang akan disampaikan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pada kualitas layanan JM Tools terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk merancang atau memberikan rekomendasi kepada pihak pengembang aplikasi JM Tools agar dapat memperbaiki kualitas layanan yang dapat memudahkan pelanggan dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Bagi JM Tools

- Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk melakukan peningkatan maupun perbaikan di masa yang akan datang.
- Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak JM Tools untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. Bagi Penulis

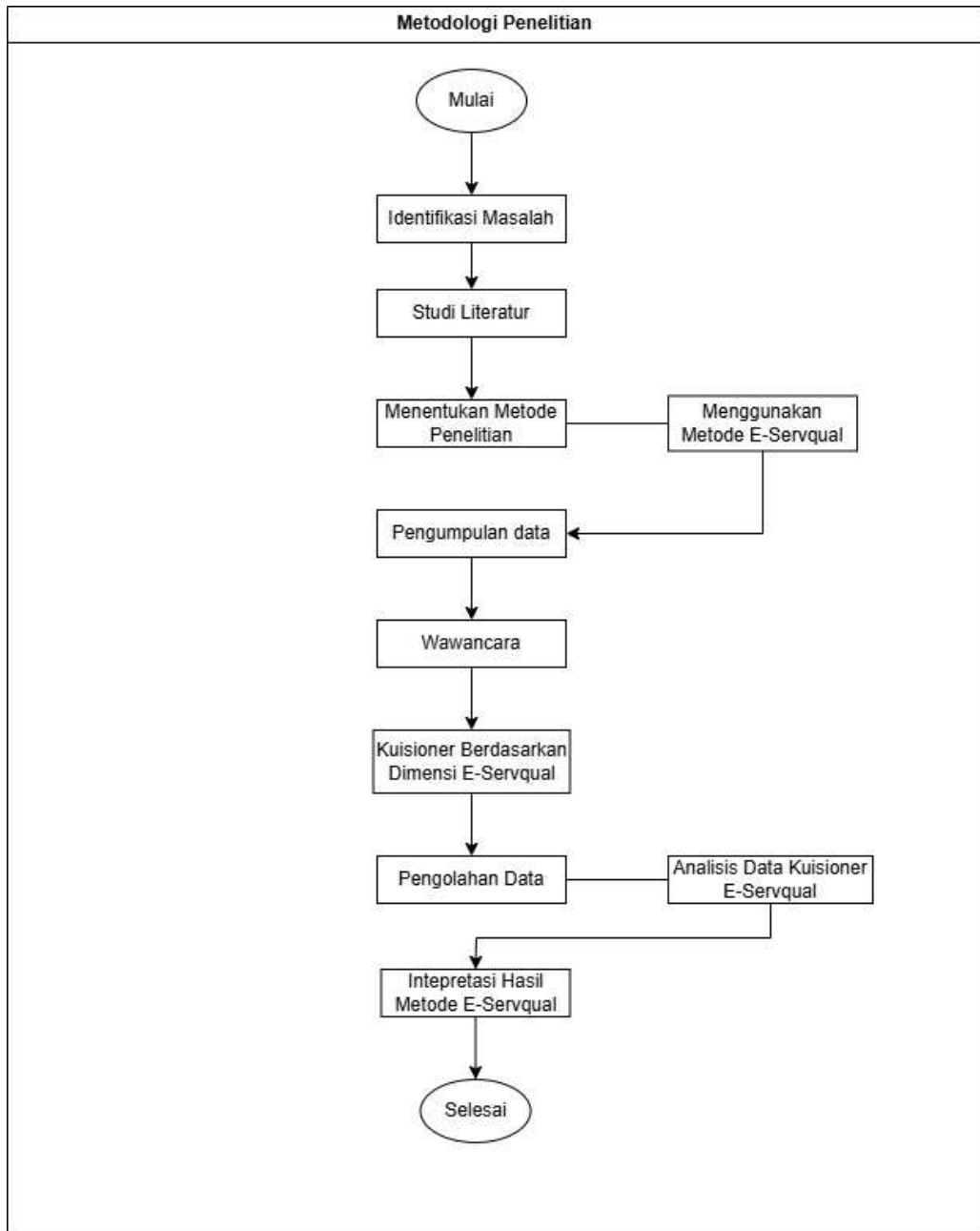
Merapkan ilmu yang telah diajarkan selama menempuh pendidikan dan menambah pengetahuan mengenai *e-service quality*.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Pada penelitian ini memiliki batasan masalah agar tetap berfokus dengan perumusan masalah, tujuan, serta manfaat sehingga penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan :

1. Secara metode, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner yang dilakukan secara *online* menggunakan *google form*.
2. Responden yang membantu dalam mengevaluasi aplikasi merupakan pengguna Aplikasi JM Tools, terutama pengguna aplikasi di dalam grup JM Tools Surabaya.
3. Penelitian ini berfokus pada kondisi aplikasi serta aspek-aspek apa saja yang perlu di perhatikan untuk perbaikan dan meningkatkan daya saing.

## I.5 Metodologi Penelitian



**Gambar 1.2** Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berdasarkan gambaran keadaan yang sebenarnya.

1. Studi literatur mengenai kualitas layanan dengan menggunakan metode *e-servqual*.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan juga kuisisioner.
3. Wawancara dilakukan kepada developer JM Tools untuk mendapatkan informasi mengenai aplikasi, Agar dapat meningkatkan daya saing.
4. Pertanyaan kuisisioner *e-servqual* dibuat berdasarkan tujuh dimensi *e-servqual efficiency, fulfillment, reliability, responsiveness, privacy, compensation, contact*.
5. Penggunaan metode *E-Servqual* berfokus untuk analisis persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan elektronik. Terdapat lima dimensi utama dalam model *e-servqual*.
6. Akhir dari penelitian ini bertujuan merancang atau memberikan rekomendasi kepada pihak pengembang aplikasi JM Tools agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang memudahkan pelanggan dalam mencari informasi yang dibutuhkan.