

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat kehidupan sehari-hari tidak bisa lepas dari pengaruh teknologi. Kemajuan teknologi yang berkembang pesat membantu memudahkan dan meningkatkan efisiensi dalam berbagai aktivitas, termasuk dibidang literasi. Literasi yang semakin berkembang menjadi lebih mudah diakses dan dikelola melalui pemanfaatan teknologi. Dampak perkembangan teknologi saat ini sangat signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, khususnya dalam mengembangkan literasi digital yang semakin penting.[1]

Kehidupan sehari-hari sekarang memerlukan aplikasi *mobile*. Salah satu aplikasi populer adalah Wattpad, sebuah *platform online* yang memungkinkan pengguna untuk membaca, menulis dan berbagi cerita secara gratis walaupun ada juga yang berbayar. Dengan jutaan pengguna di seluruh dunia, Wattpad telah menjadi tempat yang sangat populer bagi penulis dan pembaca untuk berinteraksi dan menikmati karya sastra.

Aplikasi Wattpad berdiri sejak tahun 2006, hasil dari kolaborasi antara Allen Lau dan Ivan Yuen. Pada tahun 2007, Wattpad meningkatkan lebih dari 17.000 *eBook* pada Proyek *Gutenberg*, menjadikannya tersedia untuk pengguna seluler. Per-September 2023, Wattpad memiliki lebih dari 90 juta pengguna, termasuk pembaca dan penulis di seluruh dunia. (<https://company.wattpad.com/>)

Namun, dengan meningkatnya jumlah pengguna Wattpad, penting bagi pengelola aplikasi untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan tetap optimal. Dalam rangka mencapai tujuan ini, diperlukan penerapan metode yang efektif untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Wattpad. Analisis ini penting karena membantu pengelola Wattpad mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, serta memahami aspek layanan yang paling signifikan bagi pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bermanfaat yang dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, meningkatkan kepuasan pengguna dan pada akhirnya mendorong kemajuan dan keberlanjutan *platform*.

Metode *E-Service Quality* adalah salah satu pilihan, yang berfokus pada evaluasi kualitas layanan berbasis elektronik, seperti aplikasi *mobile*. Dengan metode ini, pengelola aplikasi Wattpad dapat memahami bagaimana pengguna menilai kualitas layanan yang diberikan, termasuk aspek-aspek seperti keandalan, responsivitas dan kemudahan pengguna.

Kemampuan perusahaan untuk secara konsisten memenuhi keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan disebut kualitas layanan. Kualitas layanan biasanya berujung pada kepuasan pengguna, yang tercapai Ketika layanan yang diharapkan sesuai dengan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Kualitas layanan adalah keadaan dinamis yang mencakup produk, layanan, orang, proses dan lingkungan. Kualitas layanan adalah keadaan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan (Kertajaya, 2005)[2].

Selain itu, dapat menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kualitas layanan pada aplikasi Wattpad. Metode ini memungkinkan pengelola aplikasi untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang dianggap penting oleh pengguna dan menilai sejauh mana aplikasi memenuhi harapan tersebut. Dengan demikian, pengelola dapat fokus pada peningkatan kualitas layanan pada aspek-aspek yang paling signifikan bagi pengguna. *E-Service Quality* membantu memahami persepsi keseluruhan pengguna, sementara *Importance Performance Analysis* (IPA) membantu menentukan prioritas peningkatan berdasarkan aspek yang paling penting. Kombinasi kedua metode ini memberikan wawasan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna secara efektif.

Penelitian ini akan menggabungkan kedua metode tersebut untuk menganalisis kualitas layanan pada aplikasi Wattpad. Akibatnya, peneliti ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut tentang harapan dan pengalaman pengguna Wattpad, serta membantu mengidentifikasi area di mana perusahaan perlu fokus untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mempertahankan basis pengguna setia. Jadi penelitian ini berpotensi membawa manfaat nyata bagi pelaku bisnis dan pengguna Wattpad.

Penelitian ini memperluas pengetahuan yang ada dengan berfokus pada analisis Wattpad menggunakan metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan Pada Aplikasi Tiktok Shop Menggunakan E-Servqual dan IPA (Importance Performance Analysis)”[3], penelitian ini membatasi diri pada aspek tertentu dari kualitas layanan digital atau mengeksplorasi platform media social secara keseluruhan. Melalui focus ini, penelitian ini tidak hanya memperluas pemahaman tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan platform ini, tetapi juga menunjukkan pentingnya *E-Service Quality* dalam konteks aplikasi media social tertentu seperti Wattpad.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang diidentifikasi di atas, rumusan masalah yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi dan ekspektasi pengguna Wattpad melalui kualitas layanan elektronik *E-Service Quality* berdasarkan gap antara persepsi dan ekspektasi dari pengguna Wattpad?
2. Atribut mana yang paling penting untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik Wattpad berdasarkan dengan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)?

## **1.3. Batasan Masalah**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan berikut:

1. Menentukan tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *E-Service Quality*
2. Responden merupakan pengguna aplikasi Wattpad
3. Pengambilan data menggunakan kuisioner

## 1.4. Tujuan

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi pengguna Wattpad terhadap kualitas layanan aplikasi Wattpad
- b. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan Wattpad berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

## 1.5. Hipotesis

Berdasarkan masalah dan uraian di atas, hipotesis yang peneliti didapatkan adalah bahwa setiap variabel *E-Service Quality* mempunyai dampak yang tinggi dalam kepuasan pengguna aplikasi *read and write stories* Wattpad dan terdapat atribut yang secara signifikan perlu ditingkatkan dalam kualitas layanan *read and write stories* Wattpad berdasarkan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).

## 1.6. Rencana Kegiatan

Tahap pengumpulan data akan dilaksanakan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden, terutama kepada pengguna aktif layanan *read and write stories* Wattpad. Responden ini akan menjadi sumber informasi utama untuk memenuhi kebutuhan data penelitian sesuai dengan metode yang telah ditentukan. Sebelum data diolah, peneliti akan melakukan verifikasi dan validasi hasil dari penyebaran kuesioner.

Setelah berhasil mengumpulkan dan memverifikasi data, penelitian akan melanjutkan ke tahap pengolahan data dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada tahap ini, peneliti akan menganalisis prioritas perbaikan kualitas layanan produk *read and write stories* Wattpad untuk memahami persepsi dan ekspektasi pengguna, sejalan dengan konsep kualitas layanan elektronik *E-Service Quality*.

Dengan demikian, rencana kegiatan penelitian telah diperjelas dan ditingkatkan, sehingga setiap tahap penelitian dapat dilakukan secara terstruktur dan akurat.

## 1.7. Jadwal Kegiatan

Jadwal kegiatan yang akan dilakukan untuk menyelesaikan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal kegiatan

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Bimbingan dengan pembimbing terkait Tugas Akhir (TA)						
Pengambilan data dengan penyebaran kuisisioner						

Analisis data hasil kuisisioner dari responden						
Penyusunan laporan Tugas Akhir (TA)						
Penulisan publikasi jurnal						