

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi merupakan perkembangan informasi dengan menggabungkan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan pesat sehingga informasi dari berbagai saluran komunikasi dapat sangat mudah untuk diakses dimanapun berada. Para pengguna dapat melakukan pengolahan data menjadi lebih mudah dan cepat dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Selain dapat memberikan informasi dengan cepat dan mudah, teknologi informasi juga meminimalisir akan terjadinya kesalahan sehingga membuat data lebih valid dan efisien. Perda Bengkulu Nomor 29 Tahun 2017 tentang Peningkatan Pendapatan Daerah dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi menyebutkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi merupakan sarana yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan suatu teknologi (*hardware, software, useware*) yang digunakan untuk memperoleh, mengirim, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna untuk memperoleh informasi yang berkualitas. Jadi

teknologi informasi dapat diartikan sebagai teknologi pengadaan, pengolahan, penyimpanan dan penyebaran berbagai jenis informasi dengan memanfaatkan computer dan telekomunikasi yang lahir karena adanya dorongan-dorongan kuat untuk menciptakan teknologi baru yang dapat mengatasi kelambatan manusia mengolah informasi (Mesiono.dkk, 2023). Aplikasi merupakan salah satu media dari teknologi informasi dan komunikasi yang sudah banyak digunakan dalam membantu kegiatan para penggunanya.

Aplikasi sudah tidak asing lagi bagi kita yang hidup pada zaman penuh teknologi seperti sekarang ini. Aplikasi dibuat oleh perusahaan-perusahaan teknologi yang ada di seluruh dunia. Aplikasi transportasi adalah salah satu aplikasi yang digunakan untuk alat transportasi yang dipesan secara online contohnya adalah aplikasi transportasi Maxim.

Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi dapat mempengaruhi kepuasan terhadap aplikasi transportasi tersebut, untuk itu perlu dilakukan pengukuran kualitas sebuah aplikasi agar dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak Maxim. Pengukuran kepuasan pelanggan terhadap aplikasi memerlukan keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan (Fauzi, 2014). Pengukur kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Maxim salah satunya dapat menggunakan metode WebQual 4.0.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti memilih obyek penelitian Aplikasi Transportasi Maxim. Aplikasi maxim merupakan salah satu aplikasi yang bergerak dibidang pemesanan alat transportasi dan menawarkan layanan lain berupa pesan-antar makanan dan barang, kargo dan lain-lain.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap aplikasi transportasi Maxim berdasarkan analisis menggunakan Webqual 4.0?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap aplikasi transportasi Maxim berdasarkan variable yang diukur oleh Webqual 4.0?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Maxim dengan berdasarkan hasil dari analisis menggunakan Webqual 4.0?
2. Memberikan rekomendasi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Maxim dengan berdasarkan variable dari Webqual?

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah pengguna dapat menggunakan dan merasakan perubahan aplikasi apabila aplikasi Maxim benar-benar akan ditingkatkan lagi kualitas pelayanan berdasarkan hasil rekomendasi yang diberikan peneliti. Dapat menambah pengetahuan mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi dengan menggunakan metode Webqual 4.0 bagi peneliti.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang telah ditentukan berdasarkan latar belakang diatas, adapun batasan masalah yang sudah ditentukan yaitu sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi transportasi Maxim yang ada di kota Bengkulu.
2. Penyebaran kuisisioner dilakukan melalui media sosial seperti *Whatsapp*, *Instagram*, dan *Facebook*.
3. Waktu yang dibutuhkan untuk penyebaran kuisisioner selama 2 bulan.
4. Penelitian ini dilakukan dengan metode *WebQual* 4.0 dengan menggunakan kuisisioner pertanyaan berdasarkan tiga parameter yaitu *Usability* (kemudahan pengguna), *Information quality* (kualitas informasi), dan *Service interaction quality* (kualitas layanan).

5. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode CSI  
(*Customer Satisfaction Index*)

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini disusun sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

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

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi Tinjauan pustaka merupakan dasar acuan untuk pelaksanaan penelitian ini, tinjauan pustaka mengenai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta tentang teori-teori yang digunakan dalam mendukung penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang data yang digunakan atau yang dibutuhkan, peralatan yang digunakan dalam penelitian seperti perangkat keras dan perangkat lunak, prosedur dan pengumpulan data serta teknik analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisa dari perhitungan yang didapat pada pengolahan data, membahas teknik pengolahan data, serta berisi hasil dari pengolahan data.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran yang perlu disampaikan kepada pihak yang memiliki kepentingan dengan hasil penelitian yang dilakukan.