

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi tentunya kita membutuhkan kecepatan untuk mengakses informasi, termasuk dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari seperti, makan, berbelanja, bahkan melakukan transaksi pembayaran sesuatu. Semakin berkembangnya teknologi, tentunya akses apapun menggunakan *handphone* sudah menjadi suatu hal yang lumrah, dan kebutuhan pun semakin bertambah, hal ini yang dilihat sebagai peluang bisnis yang besar dan menguntungkan untuk skala mahasiswa, dosen, guru, maupun pekerjaan sekelas *boss* sekalipun. Salah satu wadah dalam berbisnis di era sekarang adalah aplikasi Paytren. Paytren merupakan sebuah *platform* yang digunakan untuk pembayaran dalam jaringan, seperti tagihan rutin, pembelian pulsa elektronik, dan tiket perjalanan. Beberapa fitur di dalamnya sebagian merupakan hal yang dibutuhkan oleh kita untuk mempermudah beberapa akses yang mungkin tidak bisa kita lakukan ke lokasi pembayarannya langsung, tentunya hal ini sangat berguna bagi pebisnis Paytren maupun *customer* Paytren tersebut. Kebutuhan inilah yang membuat teknologi *mobile* semakin berkembang. Salah satu contoh teknologi *mobile* adalah *smartphone* Android. Hampir semua aplikasi yang tersedia diakses melalui media internet (secara *online*).

Selain itu hal yang dapat diukur dari pemanfaatan aplikasi Paytren adalah tingkat kepuasan layanan, hal ini sangat penting karena berhubungan dengan tujuan yang akan dicapai yaitu mengetahui seberapa puas pengguna dengan layanan yang ada dalam aplikasi Paytren.

Paytren merupakan produk aplikasi (*software*) yang digunakan untuk memudahkan transaksi dengan perangkat *mobile*(*handphone* atau *tablet*).

Dengan menggunakan Paytren, berbagai aktivitas transaksi dapat dilakukan dengan mudah melalui ponsel anda.

Kepuasan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk yang ia rasakan di banding harapannya(Kotler, 2000). Dengan melakukan analisa ini dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan layanan bagi pebisnis sehingga dapasakan di banding harapannya(Kotler, 2000). Dengan melakukan analisa ini dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan layanan bagi pebisnis sehingga dapat memberikan saran maupun rekomendasi kepada pihak aplikasi Paytren untuk mempertahankan beberapa aspek yang ada maupun perbaikan, agar semua aspek lebih baik.

Service quality merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa . Dengan demikian pengevaluasian service quality berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa (Bates dan Hoffman, 1999, p.338). Kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis melakukan penelitian untuk menentukan kepuasan layanan Paytren tersebut melalui kuesioner yang disebarakan ke beberapa responden. Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode *Service Quality(Servqual)*. Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian proposal yang berjudul **“Analisa Kepuasan Layanan Paytren Bagi Pebisnis Dengan Menggunakan Metode *Servqual*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan uraian diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang mengacu pada kepuasan layanan Paytren. “Bagaimana menentukan kepuasan layanan Paytren bagi pebisnis dengan menggunakan metode *Servqual*”

1.3. Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, agar pembahasan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka penulis hanya membatasi pembahasan permasalahan hanya pada kepuasan terhadap layanan Paytren bagi pebisnis dengan menggunakan metode *Servqual* ini perlu dibatasi ruang lingkup pembahasannya dengan meliputi aspek *Servqual* dan Responden pengguna aplikasi Paytren dengan melakukan kuesioner.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengetahui layanan aplikasi Paytren, apakah sudah memenuhi tingkat kepuasan pebisnis atau pengguna. Apabila layanan pada aplikasi Paytren belum memenuhi tingkat kepuasan pebisnis, maka perlu direkomendasikan peningkatan layanan lebih baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna di masa depan. Maka dari itu secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisa tingkat kepuasan pebisnis pada layanan aplikasi Paytren melalui 5 (lima) variable kualitas layanan jasa yakni *tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*.
- b. Mengevaluasi, menganalisa dan mendeskripsikan indikator-indikator yang berperan terhadap tingkat kepuasan pebisnis terhadap layanan aplikasi Paytren.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Disamping memiliki tujuan seperti yang telah diuraikan diatas, penelitian ini diharapkan memberikan nilai manfaat sebagai berikut :

- a. Penelitian ini merupakan sarana pembelajaran yang sangat bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan pihak Paytren dimana seharusnya memberikan perhatian yang lebih besar terhadap pelayanan pengguna aplikasi Paytren.

- b. Untuk mengidentifikasi tantangan bagi manajemen dalam menangani organisasi dalam beberapa tahun kedepan, terutama memperbaiki kualitas pelayanan.
- c. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi khususnya bagi peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis untuk dapat dikembangkan lebih lanjut dan lebih rinci pada masa yang akan datang.

1.5. Metodologi Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam pengembangan sistem adalah metodologi *Servqual*. Dengan menggunakan metode *Servqual* penulis dapat menggambarkan serta mengevaluasi faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di aplikasi Paytren. Pada penelitian ini juga menggunakan metode pengumpulan data yaitu observasi, kuesioner, dan studi pustaka.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Kuisisioner

Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang diketahui atau dirasakannya

b. Studi Pustaka

Hasil penelitian juga akan semakin valid apabila didukung dengan foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Studi pustaka mempelajari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian seperti buku ataupun internet yang berkaitan.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan di jelaskan tinjauan pustaka seperti Tinjauan umum , sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang di teliti.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari hasil analisa yang dituangkan dalam bentuk SPSS 25.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran.