

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dan penggunaan teknologi di Indonesia menunjukkan trend yang semakin meningkat, salah satu sarana penggunaan teknologi di Indonesia adalah *internet*. Kemajuan teknologi semakin pesat dan sudah mulai mempengaruhi kegiatan manusia dari berbagai aspek. Teknologi tidak hanya di bidang bisnis dan industri saja, kini sudah merambat di bidang pendidikan dan pembelajaran. Tidak hanya kemajuan teknologi di bidang bisnis dan industri saja, kemajuan teknologi kini sudah bertambah banyak di bidang pendidikan dan pembelajaran. Dulu kegiatan mengajar hanya bisa dilakukan melalui interaksi pengajar dan murid secara langsung di sebuah kelas, kini kegiatan mengajar juga dapat dilakukan melalui video atau *live streaming* tanpa harus menemui pengajar secara langsung. Jika dulu belajar hanya bisa dilakukan di dalam kelas dengan menggunakan berbagai perangkat konvensional, kini belajar bahkan bisa dilakukan dengan menggunakan aplikasi *smartphone* dan *website* yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal ini merupakan dampak kemajuanteknologi yang berkembang pesat di bidang pendidikan dan pembelajaran. Melihat antusias dari masyarakat terhadap pembelajaran yang semakin tertarik kemajuan teknologi, berbagai perusahaan pendidikan pun kini mulai terbuka dengan ide-ide pemasaran yang baru bertemakan Edu-Tech (*Education technology*).

Menurut Marzuki (2021) menjelaskan bahwa edu-tech (*Education technology*) adalah suatu wadah atau platform penyelenggara pendidikan dengan basis teknologi. *Platform* ini juga sama dengan lembaga pendidikan dan institusi lainnya, *platform* ini juga membutuhkan tenaga pengajar agar bisa memberikan materi pembelajaran pada para siswanya. Selain itu, edu-tech juga mencakup berbagai pelatihan *soft skill* dan *hard skill* di berbagai bidang pendidikan.

Tracxn.com mencatat, pada Juni 2020, ada sedikitnya 44 edu-tech di Indonesia. Namun, pada Juni 2021, jumlah edtech tumbuh pesat, menjadi 210 perusahaan. Hal ini didukung oleh pendanaan yang didapatkan oleh startup- startup pendidikan tersebut dan membuat bisnis *startup* pendidikan berbasis teknologi (*edtech*). Trendnya *edtech* yang terus naik membuat terlihat jelas dari kinerja dan jumlah pengguna *edtech* besar, salah satunya adalah sepasar.id yang mengalami lonjakan yang cukup cepat untuk aplikasi pemula.

Sepasar.id merupakan sarana untuk mendukung kegiatan operasional yang dimanfaatkan guna mendukung proses pembelajaran (edukasi) di pasar terutama bagi pedagang pasar tradisional. Pada awal pengembangan ini Aplikasi Sepasar.id diimplementasikan di Pasar Sambilegi, Maguwoharjo, Sleman, DIY. Untuk 3 tahun lagi aplikasi ini akan dikembangkan untuk bisa digunakan oleh pasar-pasar tradisional se-Indonesia dimana pada saat itu Indonesia diprediksi akan berada di puncak emas. Aplikasi sepasar.id ini, merupakan penggabungan aplikasi berbasis mobile android dan web yang digunakan mendukung pedagang pasar dalam memperdalam pengetahuan. Aplikasi ini mempertemukan pedagang, pemberi materi (pengajar), relawan dan pengelola pasar dalam satu manajemen

aplikasi. Pengajar akan membuat, menyajikan materi untuk pedagang. Pedagang sebagai pengguna materi untuk belajar didukung oleh relawan yang akan membantu pedagang di lapangan. Dalam kepuasan pengguna aplikasi sepasar.id ini ditargetkan dan dapat digunakan oleh seluruh pedagang dan pengelola pasar tradisional di seluruh Indonesia. Dalam minat penggunaan aplikasi sepasar.id terus meningkat sehingga penelitian ini penulis untuk mengetahui sejauh mana pengguna merasakan kepuasan terhadap pengguna aplikasi sepasar.id.

Faktor tersebut bisa dilihat dari sejauh mana pengguna merasakan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi sepasar id. Adapun salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan penggunaan aplikasi adalah *Service quality*. Mauludin (2013) menjelaskan bahwa *Service Quality* (kualitas pelayanan) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa *service quality* (kualitas pelayanan) merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. *Service quality* yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa *online* harus benar-benar sangat diperhatikan. Kualitas layanan *online* yang baik, maka konsumen akan meningkatkan kepuasan pengguna jasanya.

Selain *service quality* ada variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi yaitu *perceived ease of use*. Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) yaitu seberapa besar penggunaan sistem baru yang dirasa mudah untuk dipahami dan digunakan (Yogananda, 2017). Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease Of Use*) merupakan tingkatan

dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami (Mahendra, 2012). Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih mudah dipahami, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah untuk digunakan. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi tergantung pada tingkat kepercayaan seseorang bahwa aplikasi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan sistem yang digunakan dapat dengan mudah dioperasikan dan digunakan.

Variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi adalah *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Menurut Saputra (2019) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan (*Perceived usefulness*) merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan (*Perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Konsep ini juga menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas atau efektivitas, pentingnya bagi tugas, dan kebermanfaatan secara keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam

menggunakan aplikasi. Berdasarkan kesempatan yang ada penelitian ini dilakukan pada startup baru yaitu Sepasar id, dengan judul penelitian **“Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sepasar id”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan. Adapun perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Sepasar.id?
2. Apakah *Perceived Ease Of Use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Sepasar.id?
3. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Sepasar.id?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Sepasar.id.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Sepasar.id.

3. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Sepasar.id.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuktikan secara empiris pengaruh *Service Quality*, *Perceived Ease Of Use*, dan *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan Pengguna. Dengan demikian dapat memberikan wawasan ilmu pengetahuan dibidang pemasaran khususnya terkait kepuasan konsumen.

Disamping itu penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dalam kepustakaan bagi pembaca serta dapat dijadikan acuan dasar teoritik dan bukti empiris untuk penelitian berikutnya terkait *Service Quality*, *Perceived Ease Of Use*, dan *Perceived Usefulness*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan bagi pihak manajemen perusahaan Sepasar.id dalam mengkaji faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Khususnya terkait dengan faktor *Service Quality*, *Perceived Ease Of Use*, dan *Perceived Usefulness*.

1.5. Batasan Penelitian

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih

terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Responden penelitian dibatasi hanya untuk relawan dan pedagang di Yogyakarta yang telah menyelesaikan kelas sepasar.id pada November 2021.

