

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, akses terhadap informasi menjadi lebih mudah dan cepat berkat keberadaan media digital. Tanpa memandang usia, semua kelompok umur dapat memanfaatkan media digital, termasuk orang tua dan anak muda. Salah satu perkembangan teknologi yang khas di era ini adalah aplikasi digital. Aplikasi digital dapat diakses melalui berbagai perangkat elektronik seperti ponsel, laptop, dan tablet. Aplikasi digital berperan sebagai penyedia informasi dengan menggunakan berbagai metode untuk memenuhi kebutuhan informasi setiap individu. Informasi tersebut kemudian diunggah ke aplikasi digital yang bersangkutan. [1]

Pemberian informasi tidak hanya terbatas pada berita, tetapi juga mencakup dunia hiburan, memberikan kesenangan dan dampak positif pada individu. Contohnya, dalam industri hiburan K-Pop/Korean Pop, telah muncul aplikasi digital yang dirancang untuk memudahkan penggemar mendapatkan informasi cepat dan informatif serta berkomunikasi dengan idol mereka. Beberapa perusahaan yang terlibat dalam inisiatif ini termasuk HYBE Corporation dan SM Entertainment. [1]

HYBE Corporation, agensi hiburan asal Korea Selatan, telah menciptakan Weverse, sebuah aplikasi digital yang berfungsi sebagai new media untuk memudahkan penggemar mendapatkan informasi tentang idol K-Pop dan berinteraksi dengan mereka. Weverse pertama kali diluncurkan pada 1 Juli 2019 dan awalnya hanya ditujukan untuk penggemar Bangtan Sonyeondan (BTS) dan Tomorrow X Together (TXT). [1] Namun, seiring berjalannya waktu, semakin banyak idol K-Pop, termasuk BLACKPINK, NCT, SEVENTEEN, ENHYPEN, yang bergabung di platform ini. Selain idol K-Pop, artis western seperti Jeremy Zucker dan trio pop New Hope Club juga turut bergabung di Weverse.

SM Entertainment juga memperkenalkan layanan komunitas penggemar mereka, LYSN. Aplikasi LYSN merupakan salah satu platform media sosial yang dirancang oleh Dear U dan SM Entertainment untuk memfasilitasi interaksi antara para penggemar dengan idola-idola yang tergabung dalam agensi SM Entertainment. Pada tahun 2020, Dear U meluncurkan fitur baru bernama "bubble," yang memungkinkan para idola untuk mengirimkan pesan kepada penggemar dalam berbagai bentuk seperti teks, video, dan voice note melalui sistem siaran langsung. Pesan dari idola tersebut akan diterima oleh seluruh penggemar yang berlangganan fitur bubble dan memilih idola favorit mereka. Fitur ini menciptakan pengalaman komunikasi dua arah, di mana penggemar dapat merespons pesan dari idola, memberikan kesan bertukar pesan langsung dengan idola mereka. [3]

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa dalam konteks aplikasi berbasis mobile, kerangka kerja E-Servqual (Electronic Service Quality) dan IPA (Importance-Performance Analysis) terbukti efektif untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan. E-Servqual membantu mengidentifikasi berbagai dimensi kualitas layanan elektronik, sedangkan IPA memberikan wawasan tentang tingkat kepentingan dan kinerja aspek-aspek tertentu dalam layanan tersebut.

Namun, walaupun telah banyak penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi mobile, penelitian yang secara khusus mengeksplorasi kualitas layanan dalam konteks aplikasi komunitas fandom masih terbatas. Oleh karena itu, fokus penelitian ini adalah untuk mengisi kekosongan pengetahuan tersebut dengan melakukan analisis yang mendalam terhadap kualitas layanan aplikasi komunitas fandom berbasis mobile menggunakan pendekatan E-Servqual dan IPA.

Dengan memahami dan mengukur kualitas layanan aplikasi komunitas fandom, harapannya penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan pengalaman anggota, membantu pengembang aplikasi untuk meningkatkan fitur-fitur yang dianggap penting oleh pengguna, serta memberikan dasar bagi pengambilan keputusan strategis dalam pengelolaan dan pengembangan komunitas fandom berbasis mobile.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat dibahas pada proposal tugas akhir ini adalah, sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas layanan pada aplikasi Weverse dan LYSN, dapat diukur dan dievaluasi dengan menggunakan E-Servqual dan IPA.
- b. Sejauh mana aspek-aspek kualitas layanan aplikasi Weverse dan LYSN dianggap penting oleh pengguna.
- c. Apa saja rekomendasi perbaikan untuk aplikasi Weverse dan LYSN?

1.3. Tujuan

Berikut merupakan tujuan dari penelitian pada proposal tugas akhir:

- a. Menganalisis kualitas layanan pada aplikasi Weverse dan LYSN dari perspektif pengguna dengan menggunakan E-Servqual dan IPA.
- b. Mengidentifikasi sejauh mana aspek-aspek kualitas layanan pada aplikasi Weverse dan LYSN dianggap penting oleh pengguna.
- c. Mengusulkan rekomendasi perbaikan yang dapat membantu pengembang aplikasi Weverse dan LYSN dalam meningkatkan kualitas layanan mereka.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, terdapat batasan-batasan masalah pada proposal tugas akhir ini:

- a. Penelitian ini akan berfokus pada kualitas layanan pada aplikasi Weverse dan LYSN.
- b. Pengukuran kualitas layanan akan dibatasi pada dua aspek, yaitu ketersediaan konten eksklusif dan fitur interaktif, berdasarkan kerangka kerja E-Servqual.
- c. Penelitian ini akan membatasi responden pada pengguna aktif dari aplikasi Weverse dan LYSN yang memiliki pengalaman pengguna yang signifikan.
- d. Batasan geografis penelitian ini akan difokuskan pada pandangan pengguna di Indonesia.

- e. Pada penelitian ini tidak mencapai target responden yang seharusnya, dikarenakan keterbatasan waktu.

1.5. Hipotesis (Opsional)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada aplikasi Weverse dan LYSN dari perspektif pengguna dengan menggunakan kerangka kerja E-Servqual. Hipotesis penelitian melibatkan asumsi bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi pengguna terkait kualitas layanan antara kedua aplikasi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana aspek-aspek kualitas layanan dianggap penting oleh pengguna, dan bahwa rekomendasi perbaikan yang diterapkan oleh pengembang aplikasi akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana pengguna menilai kualitas layanan aplikasi komunitas fandom berbasis mobile dan bagaimana aplikasi tersebut dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik.

1.6. Rencana Kegiatan

Rencana kegiatan penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yang sistematis dirancang untuk mencapai tujuan penelitian.

- a. Studi Literatur

Pada tahap ini, proses ini melibatkan pengkajian berbagai literatur untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dalam bidang yang sama.

- b. Perancangan Kebutuhan Model

Pada tahap ini, identifikasi kebutuhan, pemilihan metode atau algoritma, dan perancangan arsitektur model.

- c. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, pengumpulan data yang diperlukan untuk mendukung implementasi dan evaluasi model.

- d. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Pada tahap ini, melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang telah dikumpulkan.

- e. Pengujian

Pada tahap ini, melakukan pengujian model atau sistem secara menyeluruh untuk

memastikan fungsionalitas dan kinerja yang baik.

f. Presentasi

Pada atahp ini, menyampaikan hasil penelitian dalam bentuk presentasi.

1.7. Jadwal Kegiatan

Tabel 1: Jadwal Kegiatan

Nama Kegiatan	Bulan						
	1	2	3	4	5	6	7
Bimbingan dengan pembimbing	■	■	■	■	■	■	■
Studi Literatur	■	■	■				
Perancangan Kebutuhan Model	■	■	■				
Pengumpulan Data				■	■		
Uji Validitas dan Reliabilitas Data					■	■	
Pengujian Model Penelitian					■	■	
Presentasi							■