

BAB I Pendahuluan

Komunikasi merupakan peran penting dalam suatu perusahaan atau organisasi karena komunikasi memiliki tujuan untuk membentuk saling pengertian dan menyamakan pengalaman diantara anggota organisasi atau sebuah perusahaan. Komunikasi sebagai interaksi dan komunikasi sebagai transaksi. Komunikasi pemasaran adalah dari keseluruhan misi pemasaran serta penentu kesuksesan pemasaran.

Pertumbuhan teknologi semakin maju begitu juga pertumbuhan ekonomi juga semakin maju. Semakin lama masyarakat membutuhkan aplikasi untuk tempat menabung dengan aman dan terjangkau. Kini berkembangnya *E-Money* yang dimana memberikan pelayanan dan fitur demi kenyamanan pengguna. Salah satunya Sobatku ini memberikan pelayanan dan fitur yang bisa dibanding fiturnya hampir sama dengan *EMoney* yang lain sehingga menciptakan kepuasan pada pengguna Sobatku.

Sobatku merupakan aplikasi e-money yang mudah digunakan dan banyak manfaat yang diberikan Sobatku sehingga bisa memenuhi kebutuhan. Manfaat yang didapat dari Sobatku adalah tidak perlu ke bank lagi sekarang hanya melalui handphone bisa langsung melakukan transaksi juga dalam keamanan jiwa Sobatku ada asuransi yang bisa member keamana jiwa yang bisa menjaga kesenjangan.

Sobatku memberikan layanan dan fitur yang banyak untuk memanjakan pengguna Sobatku supaya pengguna ini merasakan terpuaskan oleh Sobatku. Fitur ini penting karena dinilai dari banyak fitur yang disajikan ke pengguna, juga dengan memberikan event-event yang dimana event ini bisa menarik minat pengguna lain untuk menggunakan Sobatku. Pengguna yang puas pada

Sobatku akan menggunakan kembali Sobatku saat kebutuhan yang akan muncul. Oleh karena itu layanan yang diberikan Sobatku sangat memuaskan. Team Sobatku berkerja sangat keras untuk menciptakan fitur-fitur yang canggih sehingga bisa memanjakan dan pelayanan yang sangat baik. Kualitas Pelayanan dalam segi informasi merupakan hal yang sangat diperhatikan dan diinginkan bagi setiap orang pada umumnya, baik dalam perusahaan atau organisasi.

Kualitas pelayanan bisa dilihat dari kinerja, keandalan, estetika dan sebagainya, pelayanan informasi bagi dunia bisnis jasa dibutuhkan karyawan atau staf yang bisa menunjang

informasi untuk konsumen atau pengguna jasa tersebut. Setelah konsumen atau pengguna jasa tersebut merasa nyaman ada amana kan ada tumbuhnya minat menggunakan jasa tersebut dan juga informasi mengenai jasa ini bisa dibagikan akan muncul pengguna baru.

Dalam melayani konsumen atau pengguna dari Sobatku staf harus bisa menjaga sikap juga dalam memberikan pelayanan staf atau karyawan harus menyamapaikan pesan dengan jelas dan mudah dipahami agar tidak terjadi miskomunikasi antar staf atau karyawan dengan konsumen atau penggun. Staf atau karyawan harus memberikan pelayanan yang terbaik agar pengguna Sobatku ini merasa nyaman dan juga akan menarik pengguna lain untuk menggunakan Sobatku.

Rumusan Masalah

Sebagai aplikasi Sobatku ini memberikan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan aplikasi Sobatku. Seperti dijelaskan diatas rumusan masalah yang akan dipakai “ Bagaimana tingkat kualitas pelayanan informasi pengguna Sobatku terhadap minat menggunakan aplikasi Sobatku di DKI Jakarta ?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui minat pengguna Sobatku yang suka dengan aplikasi Sobatku itu sendiri. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan informasi pengguna Sobatku yang nanti bisa berguna bagi pengguna lain yang ingin menggunakan Sobatku.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan aplikasi Sobatku agar kedepannya lebih mengedepankan pengguna dan layanan informasi yang diberikan
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas bahan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya dalam riset komunikasi mengenai Tingkat Kepuasan Informasi Pengguna Sobatku Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Sobatku di DKI Jakarta

Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan pada Sobatku agar memberi kepuasan pada kosumen agar terciptanya minat untuk menggunakan Sobatku