

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang sangat pesat akhir-akhir ini, termasuk di Indonesia. Orang-orang dapat menyelesaikan berbagai tugas dengan lebih mudah berkat teknologi. Akibatnya, teknologi sering digunakan untuk memproses dan menganalisis data guna menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, jelas, dan relevan. Bisnis swasta, lembaga pemerintah, dan organisasi lainnya menggunakan teknologi informasi secara luas. Selain itu, kemajuan teknologi informasi telah mengantarkan era baru dalam bisnis dan masyarakat pada umumnya. Teknologi informasi ini saat ini digunakan oleh para pengusaha untuk membangun perusahaan mereka sendiri. Internet adalah teknologi informasi yang digunakan oleh para pebisnis. Saat ini, banyak orang menggunakan Internet untuk memasarkan produk mereka. Teknologi memungkinkan perluasan produk secara signifikan karena masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah kapan saja dan dimana saja, sejalan dengan kemajuan peradaban. (Farhatun Nisaul Ahadiyah, 2023).

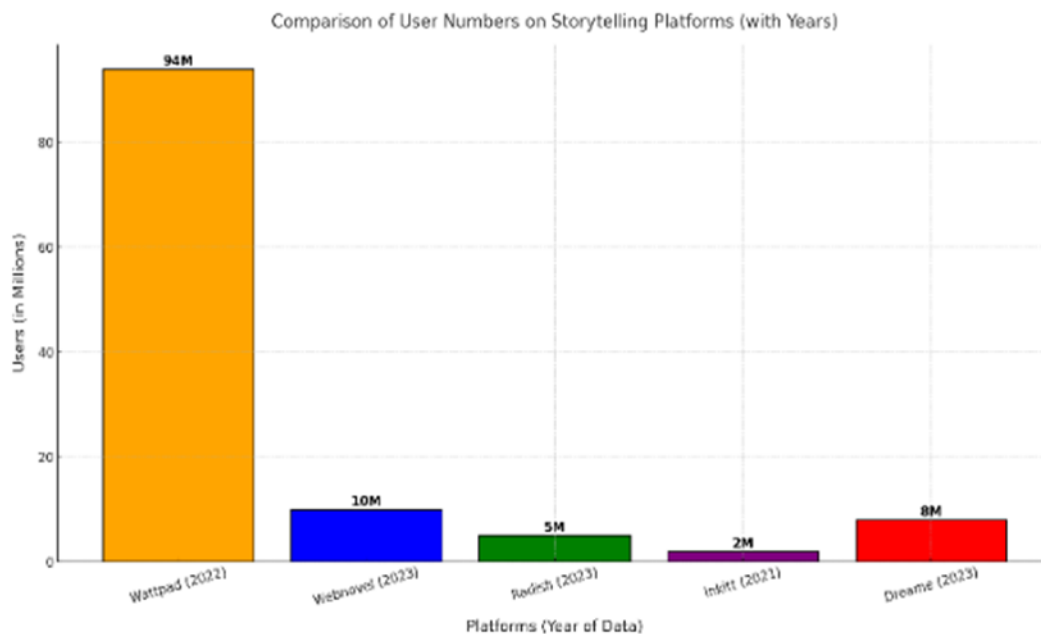
Kemajuan teknologi juga berdampak pada aktivitas menulis dan membaca, yang kini dapat dilakukan secara digital melalui platform seperti Wattpad, Storial, Fizzo dan lainnya, menawarkan kemudahan akses dan fleksibilitas bagi pengguna. Peralihan dari media cetak ke media digital didorong oleh digitalisasi, yang memungkinkan orang membaca kapan saja dan dari lokasi mana pun hanya dengan perangkat elektronik. (Nurjanah & Fadila, 2020).

Salah satu platform hiburan seperti Wattpad merupakan satu-satunya aplikasi baca online yang tersedia saat ini. Sebagian orang Indonesia mungkin masih merasa asing dengan nama Wattpad, tetapi sebagian anak muda tidak atau generasi zaman sekarang sudah sangat familiar dengan aplikasi ini. Wattpad merupakan platform digital yang memungkinkan pengguna untuk membaca dan menulis berbagai cerita dari seluruh dunia, aplikasi ini menyediakan akses gratis, fleksibilitas, dan keberagaman konten, menjadikannya pilihan populer bagi penulis dan pembaca. Allen Lau dan Ivan Yuen

berkolaborasi untuk menciptakan Wattpad, yang pertama kali dirilis pada bulan Desember 2006. Kantor pusat Wattpad berlokasi di Toronto, Kanada. (Ulfa, 2018). Wattpad dapat disimpulkan sebagai aplikasi inovatif yang menjadi wadah bagi penulis untuk berkarya dan pembaca untuk menikmati berbagai jenis cerita.

Wattpad adalah platform dinamis dan interaktif yang menyediakan pengalaman membaca unik berkat fitur-fitur seperti komentar per bab, sistem pemungutan suara, dan saran yang disesuaikan. (Putri D. A., 2019). Aksesibilitas yang mudah, beragam Konten cerita (Genre), komunitas internasional yang aktif, dan opsi pemasaran penulis melalui inisiatif seperti Wattpad Paid Stories dan Wattpad Studios adalah beberapa keunggulan Wattpad dibandingkan platform pesaing. (Pratiwi L. , 2023). Namun, pengalaman pengguna juga merupakan faktor penting dalam menentukan apakah pengguna puas dengan suatu aplikasi atau tidak. Pengalaman pengguna yang positif, seperti tampilan aplikasi yang menarik secara visual, navigasi yang mudah, dan interaksi sosial yang menyenangkan, meningkatkan loyalitas platform dan kepuasan pelanggan. (Nurina H. , 2022).

Sejumlah platform baca digital alternatif, termasuk Dreame, Webnovel, Fizzo, dan Inkitt, telah muncul meskipun Wattpad populer disaat ini, masing-masing dari platform tersebut memiliki fitur dan kelebihan khusus. (Ramblings, 2022). Pemahaman menyeluruh tentang elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna saat memilih platform baca daring diperlukan untuk kompetisi ini. (Ahadiyah, 2023).



Gambar 1. 1 Grafik Pengguna Baca Online

Sumber: <https://expandedramblings.com/index.php/wattpad-statistics-facts/>

Selain wattpad yang memiliki 94 juta pengguna aktif per bulan (2022), terdapat platform baca online lainnya seperti Webnovel, Radish, Dreame, dan Inkitt, yang masing-masing memiliki jumlah pengguna sekitar 10 juta, 5 juta, 8 juta, dan 2 juta. Platform-platform ini menawarkan keunikan dan keunggulan berbeda, seperti fokus pada genre tertentu atau peluang monetisasi bagi penulis.

Tabel 1. 1 Perbandingan Platform Baca Online Populer Selain Wattpad

Platform	Jumlah Pengguna	Asal/ Diciptakan	Genre Unggulan	Fitur Khas
Webnovel	± 10 Juta	Tiongkok, China Literature Limited	Fantasi, Petualangan dan aksi, reinkarnasi	Bab Premium berbayar, Komunitas aktif, Cerita Tiongkok Modern
Dreame	± 8 Juta	Sary Pted	Romance, Family drama	Cerita romantic untuk perempuan,

				Bab awal gratis Bab lanjutan berbayar, Inkubator Penulis.
Radish	± 5 Juta	Amerika Serikat	Romance, Thriller, Fantasi	Format bentuk episodik, Konten Premium,
Inkitt	± 2 Juta	Jerman	Rmance, Sci-fi, Thriller	AI untuk menyeleksi cerita terbaik, Ceritanya bisa diterbitkan via Galatea

Sumber : Diolah untuk Kebutuhan Penelitian Tahun 2025

Perbandingan ini memberikan gambaran bahwa Wattpad bersaing dengan platform serupa dalam menarik perhatian pembaca di pasar global. Perbedaan keunggulan dan fitur di setiap platform memberikan konsumen pilihan sesuai dengan preferensi mereka.



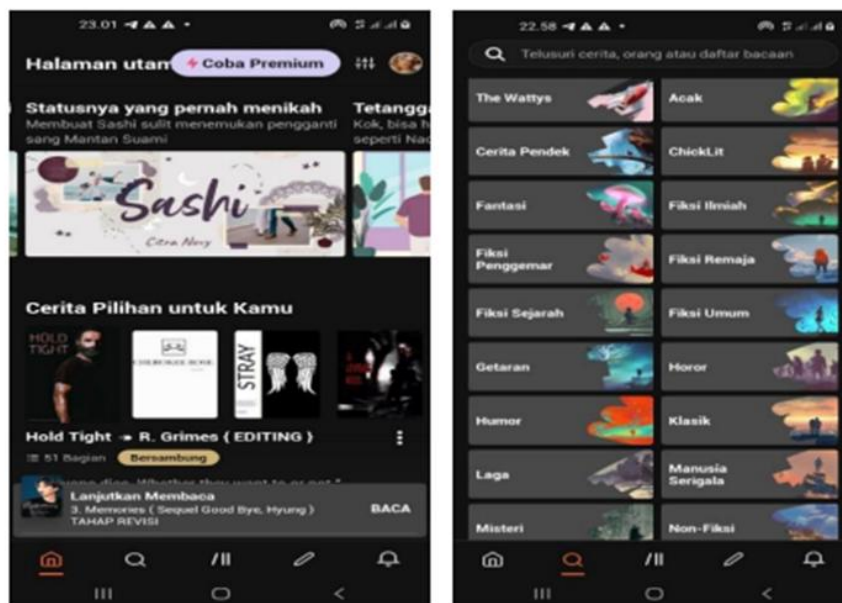
Gambar 1. 2 Logo Lama Wattpad
Sumber: www.wikipedia.com



Gambar 1. 3 Wattpad New Logo

Sumber: Google

Wattpad adalah aplikasi unggulan yang menawarkan pengalaman membaca yang kaya bagi pecinta novel. Di dalam aplikasi Wattpad, pengguna dapat memilih dari berbagai genre dan bahasa, sehingga lebih mudah untuk memutuskan mana yang sesuai untuk dibaca. Aplikasi Wattpad menawarkan berbagai genre fiksi, termasuk fantasi, horror, aksi petualangan, puisi, spiritualis, fiksi ilmiah, fiksi penggemar, fiksi remaja. Untuk baca novel menggunakan aplikasi Wattpad, yang dapat diakses melalui situs web Wattpad di www.wattpad.com atau dengan mengunduh aplikasi Wattpad dari App Store atau Play Store. Wattpad memungkinkan menulis buku, bergabung dengan grup, dan berinteraksi dengan penulis dari berbagai tempat selain membaca dan memilih cerita yang disukai. Bagi mereka yang gemar menulis atau membuat cerita dalam bentuk buku, Wattpad adalah sebuah platform. Bagi individu yang gemar membaca novel, Wattpad berubah menjadi forum untuk membuat berbagai hal menjadi lebih sederhana dan lebih bermanfaat. Oleh karena itu, Wattpad adalah platform jejaring sosial multiguna yang memenuhi tuntutan penggunanya.



Gambar 1. 4 Tampilan Awal Wattpad dan Genre di Wattpad

Sumber: Google

Pada tanggal 20 Februari, Wattpad mengumumkan bahwa pada bulan Februari 2007, lebih dari 17.000 e-book Project Gutenberg akan dapat diakses sebagai aplikasi. Wattpad memperkenalkan versi iOS pada bulan Maret 2009. Kemudian, pada bulan Juni 2009, aplikasi tersebut dirilis untuk Android, dan pada bulan April 2009, dirilis untuk Blackberry App World. Menurut laporan, aplikasi Wattpad telah diunduh sebanyak lima juta kali hingga bulan Juni 2009. Desember 2015, Wattpad menyediakan aplikasinya untuk Windows Phone 8.1 dan Windows 10 Mobile. Lebih dari 400 juta cerita telah ditulis di Wattpad, yang telah diunduh 100 juta kali. Wattpad telah menerima sekitar \$117,8 juta dalam bentuk sumbangan dari para investor. Wattpad mengumumkan pada tahun 2007 bahwa mereka telah menambahkan lebih dari 17.000 eBook dari Project Gutenberg, yang memungkinkan Wattpad untuk digunakan sebagai sebuah aplikasi. Pada bulan Maret 2009, Wattpad merilis versi iOS. Perangkat lunak tersebut kemudian tersedia di Android pada bulan Juni 2009 dan BlackBerry App World pada bulan April 2009. Aplikasi Wattpad diunduh lima juta kali pada Juni 2009, menurut laporan. Wattpad merilis aplikasinya untuk Windows Phone 8.1 dan Mobile Windows 10 pada Desember 2015. Lebih dari 400 juta cerita telah ditulis di Wattpad, yang sejauh ini telah menerima 100 juta unduhan. Project Gutenberg telah menyumbang sekitar \$117,8 juta untuk Wattpad sejauh ini, yang memungkinkan Wattpad diakses sebagai aplikasi. Wattpad merilis aplikasi iOS pada Maret 2009. Ini digantikan oleh merilis aplikasinya di Windows 10 dan Windows Phone 8.1. Lebih dari 400 juta cerita telah ditulis di Wattpad, yang sejauh ini telah menerima 100 juta unduhan. Wattpad telah mengumpulkan lebih dari \$117,8 juta dari investor sejauh ini.. Saat ini, Lebih dari 90 juta orang menggunakan Wattpad, dan mereka masuk selama 15 miliar menit setiap bulan. (Ulfa, 2018). Adapun penghargaan yang didapat oleh Wattpad, Canadian Innovation Exchange menobatkan Wattpad sebagai perusahaan media digital paling populer di Negara tersebut pada bulan Desember 2011. Pada tahun yang sama, Ivan Yuen, CEO dan salah satu pendiri, juga dinobatkan sebagai "Pengusaha Tahun Ini" Kanada di Impact Infused Awards, yang disponsori oleh Deloitte. Pada bulan Maret 2014, Wattpad dan Pop Fiction, anak perusahaan Summit Media, setuju untuk mencetak cerita Wattpad yang ditulis oleh orang Filipina di negara tersebut. Media (2014) Penerbit Filipina lainnya juga menerbitkan cerita Wattpad. Beberapa cerita Wattpad juga telah diubah menjadi serial TV sepanjang

masa. Bekerja sama dengan Wattpad dan Life is Beautiful Publishing Company, jaringan televisi Filipina TV5 meluncurkan Wattpad Presents, serangkaian cerita Wattpad yang diubah menjadi drama televisi dan "My App Boyfie," yang ditulis oleh Noreen Capili (noringai) dan dibintangi oleh James Reid dan Nadine Lustre. Manila (2014) *She's Dating the Gangster*, karya terlaris Pop Fiction, adalah cerita Wattpad pertama yang dibuat menjadi film layar lebar, yang dibintangi oleh Kathryn Bernardo dan Daniel Padilla. Cerita ini dibuat oleh penulis asli Wattpad Bianca Bernardino (SGWannaB). Adaptasi Divisi produksi film ABS-CBN, Star Cinema, memproduksi film tersebut. Film *Just The Way You Are*, yang diangkat dari cerita Wattpad "The Bet" karya Ilurvbooks, juga dibintangi oleh Liza Soberano dan Enrique Gil. Buku "Chasing Red" karya novelis Filipina-Kanada Isabelleronin telah ditonton lebih dari 200 juta kali sejak diterbitkan. Belle Mariano dan Donny Pangilinan akan membintangi debut *iWant TFC 2021* dari buku karya Maxinejiji (Maxine Lat Calibuso), *He's Into Her*. (ABS-CBN, 2019).

Wattpad telah diteliti dalam sejumlah penelitian terdahulu dari sudut pandang kemahiran menulis, minat baca, dan literasi digital. Misalnya, sebuah penelitian oleh (Sardiantari, 2022) mengeksplorasi pengalaman literasi informasi generasi milenial di Wattpad, sementara penelitian lain oleh (Faridina M. , 2024) melihat bagaimana penggunaan Wattpad memengaruhi minat baca siswa. Penelitian-penelitian ini sangat mempertimbangkan kebiasaan membaca pengguna dan faktor pendidikan. Selain itu, hanya sedikit penelitian yang mengukur kepuasan pelanggan terhadap platform membaca daring dengan menggabungkan dua faktor penting—keunggulan kompetitif dan pengalaman pengguna—secara bersamaan (Khaira, 2022). Kenyataannya, salah satu faktor terpenting dalam memastikan keberlangsungan dan perluasan platform digital dalam ekonomi digital saat ini adalah kepuasan pelanggan. (Muis A, 2018).

Pada Penelitian ini, peneliti berfokus pada bagaimana faktor-faktor keunggulan bersaing yang dimiliki oleh Wattpad (misalnya: variasi konten, kemudahan akses, komunitas aktif) dan menganalisis pengalaman pengguna yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen untuk menggunakan Wattpad dibandingkan platform lain. Penelitian bertujuan untuk memahami elemen keunggulan bersaing apa yang paling berperan dalam menarik minat dan loyalitas pengguna Wattpad sebagai platform baca online.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menjadikan topik ini sebagai penulis laporan tugas akhir dengan judul **“PENGARUH KEUNGGULAN BERSAING DAN PENGALAMAN PENGGUNA SEBAGAI FAKTOR PENENTU KEPUASAN KONSUMEN DI MEDIA BACA ONLINE (Studi pada Pengguna Wattpad di Kota Jambi)”** sehingga analisis dapat membantu dalam mengevaluasi elemen yang membuat Wattpad lebih menarik bagi konsumen dan membedakannya dari pesaing.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Wattpad di Kota Jambi?
2. Apakah pengalaman pengguna berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Wattpad di Kota Jambi?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara keunggulan bersaing dan pengalaman pengguna berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Wattpad di Kota Jambi?

1.3 Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh keunggulan bersaing terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Wattpad di Kota Jambi.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengalaman pengguna terhadap tingkat kepuasan konsumen pada pengguna Wattpad di Kota Jambi.
3. Untuk mengidentifikasi hubungan signifikan antara keunggulan bersaing dan pengalaman pengguna berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Wattpad di Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dalam bidang manajemen pemasaran digital, khususnya terkait keunggulan bersaing dan pengalaman pengguna dalam industri platform digital dan membantu untuk mengembangkan teori mengenai kepuasan konsumen dan loyalitas dalam konteks media baca online.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat berguna untuk memperdalam teori-teori yang telah didapat dan di pelajari tentang bagaimana keunggulan bersaing dan pengalaman pengguna dalam memengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan Wattpad.