

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, media komunikasi dan informasi semakin banyak digunakan. Salah satu perkembangan media komunikasi dan informasi adalah *smartphone*. *Smartphone* merupakan pengembangan dari telepon seluler yang kemudian ditambahkan fitur dan fasilitas lainnya, atau dengan kata lain miniatur komputer dengan kemampuan ponsel (Dihan, 2010). Saat ini *smartphone* tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi saja, namun juga digunakan sebagai media pembelajaran, hiburan, eksistensi dan informasi lainnya. *Smartphone* juga memiliki banyak manfaat diberbagai aspek kehidupan, salah satunya agama.

Salah satu indikator kesuksesan aplikasi adalah kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan. Kepuasan pengguna diartikan sebagai, sikap efektif terhadap suatu aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung (Rakhmadian Dkk, 2017). Suatu aplikasi yang baik bukan hanya dilihat dari kecanggihannya, tetapi juga dilihat dari penerimaan dan pemahaman pengguna yang merasa puas dengan informasi yang dihasilkan.

Muslim Pro merupakan aplikasi besutan pengembang asal Singapura, Bitsmedia Pte Ltd. Aplikasi ini memiliki layanan informasi melalui internet, dengan fitur-fitur yang dirancang khusus untuk umat muslim. Sejak dirilis pada tahun 2010, Muslim Pro mengalami banyak kemajuan, yang awalnya hanya dapat

di unduh pada Apple App Store (hanya iOS) lalu setahun kemudian aplikasi ini telah dapat diunduh di Play Store. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki fitur-fitur yang bisa membantu pengguna seperti pengingat waktu sholat, menentukan arah kiblat, mencari masjid dan tempat makan halal terdekat, kalender hijriyah, asmaul husna serta full audio Al-Quran lengkap dengan terjemahan dalam 15 bahasa. Saat ini, aplikasi Muslim Pro telah diunduh lebih dari 40 juta kali, dengan 2 juta pengguna aktif setiap harinya dan 10 juta pengguna aktif bulanan (Sukma, Nugroho, & Zuryani, 2017).

Akan tetapi, dari *feedback* yang terdapat pada aplikasi *Play Store* banyak keluhan yang menyatakan bahwa beberapa terjemahan dalam aplikasi tersebut tidak benar, pengingat azan yang hanya berupa getaran pada beberapa pengguna, lokasi yang tidak sesuai dengan titik pengguna, fitur yang kurang lengkap, iklan yang dianggap tidak pantas serta pengaruh sosial lainnya yang membuat pengguna tidak puas dengan aplikasi Muslim Pro.

Berdasarkan permasalahan diatas terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi Muslim Pro, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna dan intensitas penggunaannya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur hasil kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan aplikasi Muslim Pro sehingga dapat mengetahui bagaimana hasil bersih dari penelitian ini, dengan menggunakan metode *Is Success Model*. Metode ini menyatakan bahwa kesuksesan aplikasi dapat diwakilkan oleh karakteristik kualitatif dari kualitas sistem, kualitas output dari kualitas informasi, penggunaan output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*),

intensitas penggunaan/penggunaan (*intention to use/use*) dan hasil bersih (*net benefits*).

dilihat dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang penulis tuangkan dalam skripsi berjudul **“ANALISIS KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP APLIKASI MUSLIM PRO MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL* OLEH DELON DAN MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem pada aplikasi Muslim Pro terhadap hasil bersih menggunakan metode *Is Success Model* oleh Delon dan McLean?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian penulis membatasi terhadap masalah yanag dibahas yaitu :

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah aplikasi Muslim Pro
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Muslim Pro di Provinsi Jambi
3. Penelitian ini menggunakan metode *Is Success Model* dengan variabel yang digunakan adalah kualitas informasi dan kualitas sistem sebagai variabel

bebas, serta kepuasan pengguna, intensitas penggunaan dan hasil bersih sebagai variabel terikat

4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*
5. Penelitian ini menggunakan aplikasi *smart PLS*
6. Analisis data menggunakan metode SEM (*structural equation modelling*)

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Melakukan analisis penggunaan dan kepuasan pengguna untuk mendapatkan hasil bersih terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi pada aplikasi Muslim Pro dengan metode *Is Success Model*
2. Mengetahui berapa besar pengaruh variabel dependen (kualitas sistem, kualitas informasi) terhadap variabel independen (intensitas penggunaan, kepuasan pengguna)

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.

2. Bagi pihak Muslim Pro, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan intensitas penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi Muslim Pro
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui penulisan. Sistematika penulisan meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, aplikasi, contoh-contoh aplikasi dan metode *is success model*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan alat bantu yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrument penelitian mengenai kualitas informasi dan kualitas sistem pada aplikasi Muslim Pro

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisi data atau pengolahan data hasil kuisisioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian berikutnya.