

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi saat ini membuat manusia sudah tidak lagi mempermasalahkan batas jarak, ruang dan waktu. Teknologi internet yang sedang berkembang pesat adalah media sosial. Media sosial bukan hanya digunakan untuk kebutuhan pribadi saja, kini media sosial diperluas kegunaannya untuk aspek-aspek yang lain, salah satunya adalah aspek bisnis khususnya promosi. Salah satu media sosial yang digunakan untuk iklan atau promosi produk adalah Facebook.

Perkembangan bisnis melalui facebook, facebook adalah suatu bentuk layanan jejaring sosial dan *micro blogging* untuk dapat saling berkomunikasi dengan teman, keluarga, atau rekan bisnis secara online. “Menjamurnya jejaring sosial seperti facebook ini membuka peluang yang sangat baik bagi siapa saja untuk melakukan aktivitas marketing dengan lebih baik dan biaya relatif murah” (Lasmadiarta, 2011). Pemasaran dengan facebook juga dapat dilakukan oleh pembisnis atau toko itu sendiri. Biasanya gambar atau video yang dikirim tidak memiliki kualitas yang baik karna gambar dan video tersebut diambil dari beberapa media sosial lain atau toko lain yang memasarkan produk yang sama.

Namun dalam penggunaan media sosial sebagai layanan bisnis online beberapa masalah yang dapat terjadi yaitu informasi yang diberikan sistem belum

cukup baik dan tidak ada manfaatnya bagi penggunanya, Informasi yang diberikan

tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kemudian layanan yang diberikan sistem tidak beroperasi dengan baik ketika digunakan atau sistem tidak memberikan respon yang cepat. Pengguna tidak merasa puas berbisnis online menggunakan layanan media sosial dengan masalah yang ada.

Dengan adanya permasalahan tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI LAYANAN BISNIS ONLINE DENGAN METODE *IS SUCCESS MODEL*”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih yang mempengaruhi pengguna menggunakan media sosial sebagai layanan bisnis online?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada pembuatan sistem, penggunaan sistem, dan dampak penggunaan media sosial sebagai layanan bisnis online.

2. Penelitian hanya dilakukan pada pengguna yang melakukan bisnis online pada media sosial Facebook.
3. Menganalisis tentang Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih yang mempengaruhi penggunaan media sosial sebagai layanan bisnis online menggunakan metode *is success model*
4. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner dengan bantuan layanan *google form*
5. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi *Smartpls 3*

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih yang mempengaruhi penggunaan media sosial sebagai layanan bisnis online.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Memberikan manfaat berupa pengetahuan tentang bisnis online kepada pembisnis lain atau seseorang yang baru ingin berbisnis di media sosial.

2. Memberikan pengetahuan mengenai adanya masalah dalam penggunaan media sosial sebagai layanan bisnis online
3. Memberikan pengetahuan kepada pengguna media sosial untuk menjadi dasar pengambilan keputusan serta kebijakan terkait kepercayaan untuk berbisnis online

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat sistematika penelitian yang meliputi ;

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori dasar yang berhubungan dengan masalah yang di teliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal, dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan teknik pengumpulan data penelitian.

BAB IV : ANALISIS

Dalam bab ini berisi analisis Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih yang mempengaruhi penggunaan media sosial sebagai layanan bisnis online

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan mengenai hasil dari analisis yang dilakukan, yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih yang mempengaruhi penggunaan media sosial sebagai layanan bisnis online

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang telah diperoleh dari tahapan-tahapan analisis beserta saran atau masukan untuk pengembangan dimasa yang akan datang

