

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi semakin hari semakin maju dan berkembang pesat. Hampir semua sektor memanfaatkan teknologi informasi sebagai penunjang untuk membantu proses bisnisnya. Seperti halnya dalam sektor pendidikan, di mana banyak sekali teknologi informasi ini dipergunakan. Untuk mahasiswa dan dosen, melalui sistem informasi akademik, media pembelajaran online, dan aplikasi – aplikasi yang berkaitan dengan teknologi informasi ini banyak digunakan. Sedangkan untuk tenaga kependidikan teknologi informasi digunakan untuk menunjang kegiatan sehari-hari seperti sistem absensi online, sistem keuangan, sistem penjaminan mutu akademik, dan sistem yang lainnya.

Dalam masa saat ini, di tengah pandemic wabah covid-19 di tahun ini, organisasi dunia who menyatakan bahwa kasus virus covid-19 ini merupakan pandemic global, dimana untuk memutus mata rantai ini WHO memberikan solusi untuk tetap berada di rumah (*StayatHome*) sebagai upaya dalam memutus mata rantai virus ini. Dan pemerintah Indonesia, melalui peraturan pemerintah terutama Kementerian Agama dengan Surat Edaran nomor 5 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kinerja Pegawai Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (covid19) Pada Kementerian, mewajibkan semua sektor pendidikan

dibawah kementerian agama untuk saat ini meliburkan sementara. Sebagai gantinya untuk para mahasiswa diberikan tugas untuk tetap belajar dirumah, dan untuk tenaga kependidikan untuk bekerja dirumah (*Work From Home*). [1]

Mulai dari sini, masalah timbul karena hampir semua aktifitas yang biasa dilakukan secara *offline*, karena wabah ini semua terpaksa harus dilakukan secara *online*. Mulai dari kelas *offline* yang biasa dilakukan di dalam kelas, sekarang harus dilakukan dari rumah masing – masing. Rapat yang biasa dilakukan didalam ruangan tertutup sekarang harus dilakukan melalui rumah sendiri. Sehingga komunikasi yang biasa dilakukan langsung sekarang harus menggunakan media *online*.

Sebenarnya sudah ada beberapa aplikasi – aplikasi yang dapat digunakan untuk media *online* untuk media rapat / pertemuan *online*, seperti google melalui aplikasi Google Meet, CloudX dari Telkomsel, Zoom, Jitsi dan Whatsapp pun juga bisa kita gunakan melalui fitur VideoCall nya. Tetapi setiap dari aplikasi ini mempunyai fitur masing – masing dengan kekurangan dan kelebihan.

Telkomsel CloudX merupakan layanan *office communication* berbasis *cloud* yang dapat mengoptimalkan komunikasi dan produktivitas bisnis tanpa investasi perangkat tambahan dengan tetap mengutamakan keamanan dan kenyamanan agar pengguna tetap dapat terhubung di mana pun dan kapan pun.

Mengacu pada uraian permasalahan yang telah dijelaskan, dimana aplikasi Telkomsel CloudX telah digunakan di Kota Jambi maka penelitian ini diadakan dengan tujuan melakukan analisis mengenai kesuksesan aplikasi Telkomsel CloudX dengan menggunakan sudut pandang pengguna aplikasi Telkomsel CloudX di Kota Jambi. Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat dijelaskan dari berbagai hal, diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi yang diberikan, dan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem informasi tersebut.

Dalam melakukan analisis kesuksesan pada aplikasi Telkomsel CloudX penelitian ini menggunakan model Delone & Mclean. Model Delone & Mclean merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen dalam model Delone & Mclean ini ialah: *information quality*, *system quality*, *service quality*, *intention to use*, *user statisfaction*, dan *net benefits*. Oleh karena itu judul yang diangkat dalam penelitian ini ialah **“ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI TELKOMSEL CLOUDX DENGAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu, “Bagaimana menganalisis kesuksesan sistem informasi pada aplikasi Telkomsel CloudX dengan pendekatan DeLone & McLean?”

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar ruang lingkup masalah yang akan dijadikan panduan maupun acuan untuk menulis agar tidak mencakup bahan yang terlalu luas, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan hanya untuk menganalisa kesuksesan sistem informasi pada aplikasi Telkomsel CloudX.
2. Metode yang digunakan adalah Metode DeLone And McLean dengan menggunakan 2 variabel yaitu Variabel Independen (*Information Quality, System Quality* dan *Service Quality*) dan Variabel Dependen (*Use, User Satisfaction* dan *Net Benefit*).
3. Fitur yang diteliti difokuskan hanya ke *Unified Communication*.
4. Sampel pengguna aplikasi hanya diambil pada area Kota Jambi.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dimaksud dalam melakukan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui kesuksesan dalam menggunakan layanan pada aplikasi Telkomsel CloudX.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Objek hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan aplikasi kearah yang lebih baik.
2. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan atau panduan serta dapat menjadi sumber referensi untuk mengembangkan penelitian.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literature yang bersumber dari Buku, Jurnal, Artikel.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kesuksesan aplikasi Telkomsel CloudX.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Berisi analisis kesuksesan dengan menggunakan metode DELONE AND MCLEAN.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk aplikasi Telkomsel CloudX sebagai bahan pertimbangan dan masukkan kepada pihak aplikasi Telkomsel CloudX.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan aplikasi Telkomsel CloudX yang akan datang.