

BAB I

PENDAHULUAN

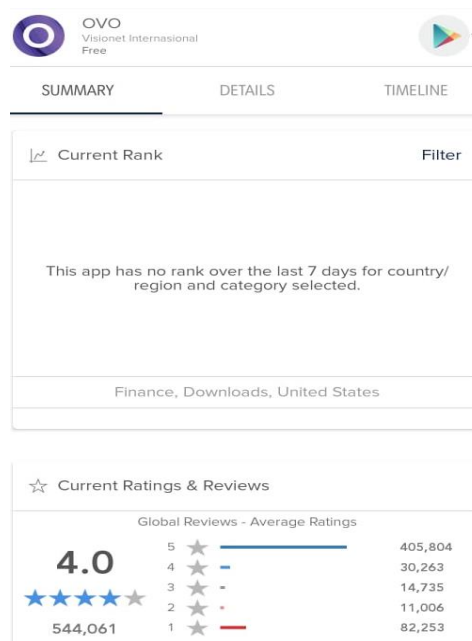
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring perkembangan zaman bukan hal yang tabuh lagi jika kehidupan setiap individu selalu didampingi oleh keberadaan teknologi. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya penggunaan aplikasi mobile yang cenderung lebih mudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari, lebih fleksibel, dan tidak terlalu kompleks layaknya aplikasi komputer. Hal ini pula yang mendorong peneliti untuk mengambil objek penelitian dalam laporan ini berupa aplikasi mobile OVO yang merupakan aplikasi pembayaran yang sering digunakan masyarakat di Indonesia.

Aplikasi mobile OVO merupakan layanan dompet digital yang dapat membantu kegiatan transaksi secara lebih mudah terhadap mitra OVO dan dapat memberikan keuntungan kepada penggunanya berupa OVO Points yang dapat dikumpulkan dan ditukarkan dengan penawaran yang menarik ataupun dapat ditukarkan di merchant-merchant OVO.

Akan tetapi, peneliti mendapatkan beberapa kekurangan dari aplikasi OVO ini setelah melakukan observasi pada kegiatan transaksi di beberapa tempat yang menyediakan pembayaran menggunakan OVO dan review dari pengguna aplikasi OVO pada *google playstore*. Kekurangan yang peneliti dapatkan yaitu seperti yang pernah dialami oleh teman peneliti sendiri, saat melakukan pembayaran dengan menscan barcode OVO yang disediakan, pada mulanya telah muncul notifikasi berhasil tetapi saldo OVO Cash tidak berkurang, serta sering terjadinya *error*

seperti sulitnya melakukan *upgrade* ke OVO Premier dari OVO Club, lamanya proses penerimaan setelah pembelian pulsa maupun token listrik, serta masalah lainnya yang disampaikan para pengguna melalui aplikasi *google playstore*. Selain itu, peneliti juga melihat rating aplikasi OVO pada *Google Playstore* melalui aplikasi App Annie pada tanggal 14 September 2020, walaupun banyak yang memberikan bintang 5, tetapi terlihat bahwa lebih banyak pengguna yang memberikan bintang 1 dibandingkan bintang 2, 3, dan 4 seperti yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1.1 Rating Aplikasi OVO tanggal 14 Oktober 2020 pada Aplikasi App Annie

Sesuai uraian diatas, peneliti merasa perlu dilakukannya analisis mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi mobile OVO. Hal ini dikarenakan kepuasan pengguna merupakan salah satu acuan dalam mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi [1]. Maka dari itu, pada penelitian ini,

dengan memanfaatkan model DeLone dan McLean, peneliti akan mengambil 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel bebas/independen (yang memengaruhi) yaitu variabel kualitas informasi, variabel kualitas sistem, dan variabel kualitas layanan dan 1 variabel terikat/dependen (yang dipengaruhi) yaitu variabel kepuasan pengguna. Keempat variabel ini diambil sesuai dengan *The Update D&M IS Success Model* [2] yang menyatakan bahwa suatu sistem informasi yang memiliki kualitas dapat ditinjau dari tiga aspek yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile OVO ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile OVO dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang diatas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile OVO?”

1.3 PEMBATAHAN MASALAH

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode DeLone dan McLean yang dimana akan digunakan 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel bebas/independen yaitu variabel kualitas informasi, variabel kualitas sistem,

dan variabel kualitas layanan, serta 1 variabel terikat/dependen yaitu variabel kepuasan pengguna.

2. Metode pengumpulan data akan dilakukan dengan membagikan kuesioner.
3. Analisis data akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan Regresi Linier Berganda dengan memanfaatkan software IBM SPSS Statistics 25.
4. Teknik sampling yang akan digunakan adalah salah 1 jenis *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*.
5. Responden yang dituju dari pembagian kuesioner adalah pengguna aplikasi mobile OVO di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran dari hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile OVO.
2. Memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang perlu dikembangkan atau diperbaiki dari aplikasi mobile OVO dalam meningkatkan kepuasan penggunanya.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, maka dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait maupun tidak terkait dalam penelitian ini.

Manfaat yang peneliti harapkan yaitu :

1. Kepada peneliti sendiri serta para pembaca, penelitian ini diharapkan agar dapat membantu dalam menambah wawasan dan pengetahuan seputar penggunaan metode DeLone dan McLean.
2. Kepada peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi, media pembelajaran, dan pedoman dalam penelitiannya.
3. Kepada Perusahaan PT. Visionet Internasional selaku pencipta aplikasi OVO serta Grup Lippo selaku pencetus aplikasi OVO, penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan informasi yang bermanfaat dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO sehingga dapat pula mendukung dalam pengambilan keputusan dan menciptakan strategi yang lebih baik untuk kedepannya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang akan penulis gunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang dalam melakukan penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dari laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dipaparkan beberapa referensi mengenai teori dan definisi yang digunakan dan berkaitan dengan objek yang

diangkat dalam laporan ini sebagai tonggak dan pendukung penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai metode pengumpulan data yang dilakukan serta tahapan dalam melakukan analisis data dengan memanfaatkan metode DeLone dan McLean serta menjabarkan hipotesis yang dirumuskan.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan hasil yang didapatkan setelah melakukan pengolahan dari data yang telah dikumpulkan sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini akan dipaparkan kesimpulan serta saran dari penulis mengenai hasil yang didapatkan agar dapat mempermudah dalam pemahaman serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dan pembelajaran bagi penulis, pembaca maupun objek yang diteliti.