

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi semakin hari semakin berinovasi, perkembangan teknologi yang terus berinovasi tersebut merubah pola hidup masyarakat dalam berbagai aspek. Secara sadar maupun tidak sadar, perkembangan teknologi yang terus berkembang disebabkan oleh adanya perubahan perilaku yang terus berkembang dan berinovasi. Jika perkembangan teknologi tidak melakukan pembaharuan maka akan tertinggal dengan negara-negara luar lainnya. Salah satu perkembangan teknologi yang terus berinovasi yaitu dalam pengiriman file. Saat ini, sudah banyak bentuk aplikasi yang berfungsi sebagai media pengiriman file tanpa harus menggunakan kabel dan dengan kecepatan transfer file yang cepat dan akurat, salah satunya yaitu aplikasi *Share it*.

Share it adalah aplikasi buatan Lenovo, dimana *software* aplikasi ini memungkinkan kita untuk berbagi berbagai jenis file seperti gambar, video, aplikasi ataupun yang lainnya. Lenovo menyatakan bahwa kecepatan transfer *Share it* lebih cepat 60 kali dibandingkan dengan kecepatan transfer *bluetooth*. Hal ini dikarenakan, *Share it* menggunakan media *Wi-Fi* untuk mengirimkan *file*, meskipun *Wi-Fi* tersebut tidak tersambung ke internet. Selain itu *Share it* dapat di install di berbagai sistem operasi seperti Android, IOS, dan Windows (PC) dengan syarat *hardware* PC mendukung *Wi-Fi*.

Namun disamping kelebihan-kelebihan yang ditawarkan oleh aplikasi *Share It*, dari ulasan yang didapatkan dari pengguna pada *play store* dan *Apple App Store* peneliti menemukan beberapa permasalahan yang sering dialami oleh pengguna, yang menyatakan bahwa aplikasi *Share It* semakin lambat saat mengirim file, iklan yang sering muncul dianggap tidak pantas mengingat pengguna aplikasi ini dari semua kalangan masyarakat, izin untuk mengirim *file* yang terlalu rumit, tidak bisa mengirim semua *file* dan harus dipilih satu-persatu, serta pengaruh sosial lainnya yang membuat pengguna tidak puas dengan aplikasi *Share It*.

Berdasarkan permasalahan diatas terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi *Share It*, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap aplikasi *ShareIt* sehingga dapat mengetahui hasil dari penelitian ini, untuk menentukan kesuksesan dari aplikasi tersebut, karena kesuksesan dari sistem informasi yang digunakan pada suatu perusahaan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Dilihat dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang penulis tuangkan dalam skripsi berjudul **“ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP APLIKASI *SHARE IT* 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, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap aplikasi *Share It* menggunakan metode *Is Success Model* oleh Delon dan McLean dari sudut pandang pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya permasalahan diluar dari tema dan judul penelitian, maka penyusun melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan tema dan judul. Adapun pokok permasalahannya hanya difokuskan pada :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan
2. Responden dalam penelitian ini adalah Pengguna aplikasi *Share It*
3. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sebagai variabel independen, serta kepuasan pengguna, penggunaan sistem dan manfaat bersih sebagai variabel dependen
4. Penelitian ini menggunakan metode *Is Success Model* oleh Delone dan McLean 2003

1.4 TUJUAN DAN MASALAH PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui seberapa besar tingkat kesuksesan Aplikasi *Share It* dari sudut pandang pengguna
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel independen (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna, penggunaan sistem, manfaat bersih)

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, kualitas informasi dan kualitas layanan.
2. Bagi pihak *Share It*, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kesuksesan aplikasi *Share It* dalam memenuhi harapan pengguna.
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 yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, kepuasan pengguna dan metode *is success model*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, operasional dan pengukuran variabel, skala likert dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang berikan oleh Aplikasi *Share It* dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil reponden, analisis data atau pengolahan data hasil kuisisioner menggunakan *smartPLS 3* dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan sasaran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.