

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini dapat dikatakan bahwa internet telah menjadi sumber informasi utama dalam kehidupan kita sehari-hari. Dapat dikatakan bahwa kebanyakan orang menerima dan membaca berita secara online lebih sering dari pada dari media cetak seperti koran atau majalah. Informasi yang dipublikasikan melalui media online cenderung lebih disukai karena memiliki kecepatan akses yang lebih cepat dan jumlah informasi yang dapat diakses lebih besar dibandingkan dengan media konvensional [1]. media online adalah sarana mendapatkan informasi paling efektif yang ada di era lebih maju yaitu era teknologi informasi.

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 [2]. Suatu aplikasi yang baik bukan hanya dilihat dari kecanggihannya, tetapi juga dilihat dari penerimaan dan pemahaman pengguna yang merasa puas dengan informasi yang dihasilkan.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Sukajie[3] variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan (*service quality*), hanya kualitas sistem yang berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).dan

kualitas sistem paling tinggi mempengaruhi dampak individu dan dampak individu paling tinggi mempengaruhi dampak organisasi.

Aplikasi Jambi.co merupakan aplikasi portal berita yang diluncurkan dengan tujuan agar masyarakat kota, provinsi dan luar Jambi bisa mengakses informasi dan berita terupdate, Aplikasi ini memiliki layanan informasi melalui internet, dengan fitur-fitur yang dirancang khusus untuk membantu masyarakat jambi lebih mudah dalam mengakses informasi yang sedang terjadi saat ini. Dimana aplikasi ini memuat menu utama, menu berita, menu live (live streaming TV online lokal dan radio), menu spesial untuk pengguna (dikhususkan untuk Giveaway dan Diskon bagi pengguna), menu Lowongan Kerja (untuk membantu yang sedang mencari pekerjaan), dan jelajah.

Aplikasi Jambi.co memiliki beberapa permasalahan, antara lain yaitu : berdasarkan data dari google playstore aplikasi Jambi.co masih sangat minim pengguna yaitu sekitar 100+ pendownload, untuk fitur *search* pencarian berita tidak langsung mendekati keyword yang diketik (masih terlalu luas), serta pada fitur lowongan kerja sering mengalami eror ketika diakses.

Dengan adanya permasalahan di atas, maka perlu dilakukan evaluasi dengan menggunakan model *Delone And Mclean* Dengan Model DeLone dan McLean, diharapkan dapat mengetahui hubungan antar variabel yang direpresentasikan dengan *information quality, system quality, service quality, intention to use, user satisfaction* dan *net benefit*[4].

Oleh karena itu judul yang diangkat dalam penelitian ini ialah : “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Menerima Informasi Pada Aplikasi Jambi.Co Dengan Menggunakan Model *Delone Dan Mclean*”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana menerapkan model *Delone dan Mclean* pada analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jambi.co?
2. Bagaimana mengevaluasi dan menganalisa penerapan *Delone dan Mclean* untuk analisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Jambi.co?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang mendasari penelitian ini agar tidak menyimpang dari yang di bahas adalah sebagai berikut :

1. Dari model kesuksesan sistem informasi *Delone and Mclean* variabel yang digunakan yaitu *information quality* dan *system quality* sebagai variabel independen serta *intention to use / use, user satisfaction* dan *net benefits* sebagai variabel dependen.
2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui Google form.
3. Teknik pengolahan data menggunakan SEM-PLS dengan software smartpls 3.

1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian tersebut adalah :

1. Menerapkan model *Delone* dan *Mclean* untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Jambi.co
2. Menganalisa dan mengevaluasi model *Delone* dan *Mclean* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Jambi.co

1.4.2. Manfaat Penelitian

Dari tujuan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi Jambi.co dengan mengikuti perkembangan teknologi terbaru sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.
2. Sebagai referensi untuk mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian selanjutnya dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.
3. Peneliti dapat mengetahui tentang perilaku pengguna terhadap penerimaan aplikasi Jambi.co berdasarkan persepsi pengguna.

1.5. Sistematika Penulisan

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

BAB 1 : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Landasan teori menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan di dalam penelitian ini, seperti konsep analisis, sistem informasi, aplikasi, model Delone dan Mclean, teknik pengolahan data berupa SEM-PLS dan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini, menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, besaran sampel dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, smart pls, pengembangan model dan hipotesis penelitian dan profil responden.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil analisis dari penelitian dan hipotesis yang telah di lakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah lakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya