

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi pada saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan teknologi informasi telah banyak diterapkan di berbagai segi kehidupan manusia. Pada saat ini kehidupan masyarakat telah dipengaruhi oleh pemakaian teknologi yang semakin maju. Teknologi komunikasi dan informasi membantu menambah ilmu pengetahuan dan informasi yang dibutuhkan.

Informasi di zaman teknologi pada saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena dapat menambah informasi mengenai apa yang sedang terjadi dan trending. Informasi yang diperlukan dapat ditemukan melalui surat kabar, majalah, televisi, radio dan sebagainya. Informasi juga dapat ditemukan pada smartphone yang kita gunakan sehari-hari. Pada smartphone juga sudah ada aplikasi yang menyediakan beragam portal berita dan informasi yang dibutuhkan, seperti Baca Plus, detikcom, CNN Indonesia, Kompas.id dan lain sebagainya.

Pertumbuhan media *online* ini didorong berkat munculnya ruang kebebasan berekspresi yang semakin luas. Namun karena komputer, modem, dan koneksi internet terus berkembang dan menjadi lebih cepat, beberapa pengguna media mulai menyadari kemungkinan-kemungkinan yang melekat dalam jurnalisme *online*, yaitu menjadikan media *online* sebagai suatu media yang berdiri sendiri. [1]

Aplikasi untuk melihat berita dan informasi yang dipakai pada smartphone salah satunya adalah aplikasi BaBe+ - Berita Indonesia. Aplikasi BaBe+ - Berita Indonesia adalah aplikasi yang menyediakan beragam berita yang sedang trending yang dapat digunakan pada smartphone. Aplikasi BaBe terdapat kategori berita yang bisa dipilih oleh pengguna aplikasi.

Mengukur kesuksesan sistem merupakan hal yang sulit. Para peneliti banyak yang melakukan penelitian mengenai kesuksesan sistem informasi. Berkenaan dengan hal tersebut, para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi, model DeLone dan McLean yang terkenal dengan sebutan *DeLone and McLean Model of Information System Success*, model DeLone dan McLean banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya. Ketidaksuksesan SI adalah sebuah fenomena kompleks yang sulit untuk didefinisikan. Terdapat beberapa penelitian mengenai sistem informasi dari sudut pandang ketidaksuksesan. Merupakan salah satu peneliti yang melakukan penelitian sistem informasi dari sudut pandang ketidaksuksesan. Sehingga terdapat berbagai macam definisi tentang ketidaksuksesan sistem informasi sesuai dengan pendapat masing-masing peneliti dan domain penelitiannya.

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean menguji kembali model kesuksesan SI yang pertama. DeLone dan McLean menunjukkan kelebihan dan kelemahan dari model kesuksesan SI yang pertama dan kemudian memperbaiki model tersebut. Perbedaan model *The Update D&M IS Success* dengan model sebelumnya terletak pada dimensi tambahan dalam *The Update D&M IS Success Model*, yaitu *service quality* dan *net benefit*. Dalam *The Update D&M IS Success Model*, DeLone dan

McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tak kalah penting bagi keberhasilan sistem informasi, selain kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*). [2]

Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini lebih atau kurang. Kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa konsumen yang berasal dari perbandingan antara kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Namun, terdapat beberapa masalah antara lain : aplikasi terjadi error, adanya bug pada aplikasi, setelah diupdate pada aplikasi tapi tidak bisa digunakan. [3] Aplikasi BaBe+ - Berita Indonesia berdasarkan ulasan pengguna 4 dari 5 pengguna mengalami error saat menggunakan aplikasi.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengetahui kesuksesan penerapan sistem informasi adalah model *End User Computing Satisfaction*. Model *End User Computing Satisfaction* menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap pengembangan sistem informasi selanjutnya, Model DeLone dan McLean untuk mengatur kualitas suatu sistem yang berjalan, organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan suatu sistem informasi. Penelitian ini mengadopsi komponen-komponen yang ada pada model DeLone and McLean yaitu *information quality*, *System quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit*, untuk

dijadikan model awal untuk mengukur sejauh mana kesuksesan implementasi aplikasi BaBe+ - Berita Indonesia dalam memberikan informasi dan faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalannya agar dapat dievaluasi untuk pengembangan dan perbaikan sehingga meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi.

Pentingnya tampilan situs web untuk membangun citra yang positif di mata konsumen sehingga mendapatkan kepercayaan konsumen, selain itu tampilan situs web yang baik dapat menciptakan suasana yang menyenangkan bagi user untuk sekedar mencari informasi hingga pada keputusan untuk membaca berita harian melalui daya tarik emosional dari user.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa model DeLone and McLean dapat digunakan untuk menguji kesuksesan terlihat dari kepuasan pengguna aplikasi BaBe+ - Berita Indonesia untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Babe+ - Berita Indonesia. [4]

Berdasarkan permasalahan diatas, dapat dilihat bahwa permasalahan yang dialami oleh pengguna, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan metode DeLone dan Mclean. Model DeLone dan Mclean digunakan karena model ini merupakan model sederhana dan mudah untuk dipahami.

Berdasarkan Latar Belakang diatas penulis mengambil judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BaBe+ - Berita Indonesia Menggunakan Metode DeLone dan Mclean”**.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diambil permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pengguna aplikasi BaBe+ - Berita Indonesia menggunakan metode DeLone dan Mclean ?

## **1.3. BATASAN MASALAH**

Dalam melakukan penelitian ini terdapat batasan masalah agar tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas antara lain :

1. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi BaBe+ - Berita Indonesia.
2. Metode yang digunakan adalah DeLone dan Mclean.
3. Variabel yang digunakan adalah *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Net Benefits*.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
5. Tempat penelitian pada Universitas Dinamika Bangsa Jambi
6. Peneliti hanya meneliti 100 responden dari mahasiswa aktif pada Universitas Dinamika Bangsa Jambi

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

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui jumlah persentase penggunaan aplikasi BaBe+ - Berita Indonesia pada mahasiswa aktif pada Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

2. Untuk mengetahui jumlah persentase pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa aktif pada Universitas Dinamika Bangsa Jambi

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

1. Aspek Teoritis
  - a. Penelitian ini dapat memperluas konsep mengenai media portal berita yang dikonsumsi oleh khalayak.
  - b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dan keilmuan bagi para akademisi serta menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.
  - c. Sebagai landasan untuk mengembangkan konsep dan teori mengenai penggunaan media informasi online dalam hal pengaruhnya terhadap pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat.
2. Aspek Praktis
  - a. Sebagai gambaran seberapa besar pengaruh penggunaan media informasi *online* dalam hal pengaruhnya terhadap pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat.
  - b. Sebagai tambahan saran atau masukan untuk media portal dalam meningkatkan efektivitas penggunaannya yang diterapkan di kalangan masyarakat.
  - c. Sebagai referensi masyarakat dalam mengetahui sejauh mana kebutuhan informasi terhadap sebuah penggunaan media portal berita.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Adapun sistematika penulisan antara lain:

### **BAB I PENDAHULUAN**

#### **a. Latar Belakang Masalah**

Berisi tentang ringkasan dasar pemikiran atau alasan yang menjadi ide dari topik Tugas Akhir.

#### **b. Perumusan Masalah**

Berisi mengenai masalah utama yang dibahas dalam Tugas Akhir.

#### **c. Pembatasan Masalah**

Lingkup permasalahan yang dibahas dan batasan penyelesaian yang dilakukan.

#### **d. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berisi mengenai tujuan yang akan dicapai dalam pelaksanaan Tugas Akhir dan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

#### **e. Sistematika Penulisan**

Uraian singkat isi bab per bab (berdasarkan pertopik)

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Uraikan secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Uraian dapat meliputi parameter penelitian, model yang digunakan, rancangan penelitian, teknik-teknik pengumpulan data, sampel, teknik analisis data, cara penafsiran dan pengumpulan data bila menggunakan metode kualitatif. Perlu juga dijelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, serta tools (alat bantu) yang digunakan jika ada.

### **BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

### **BAB V HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Berisi model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian, uji hipotesis.

### **BAB VI PENUTUP**

#### **a. Kesimpulan**

Merupakan kesimpulan dari hasil penelitian dan harus konsisten dengan tujuan penelitian serta harus mencerminkan terpecahkan atau tidak masalah yang dibahas di bab I.



**b. Saran**

Merupakan saran-saran yang disampaikan berhubungan dengan hasil penelitian.