

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Saat ini kebutuhan akan sebuah hiburan sangat tinggi, karena pada dasarnya hiburan merupakan sebuah kebutuhan yang sangat penting serta tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan kemajuan teknologi dan perkembangan *internet* yang memudahkan masyarakat dalam mencari hiburan tanpa adanya batasan waktu dan tempat.

Kemajuan teknologi yang terus berkembang memudahkan para pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan yang dibutuhkan, salah satunya adalah kemudahan dalam mencari berbagai hiburan yang dapat diakses melalui *internet*. *Internet* cenderung lebih banyak dipilih karena memiliki kecepatan akses yang tinggi, lebih efektif dan efisien.

Zaman sekarang banyak sekali hiburan yang ditawarkan kepada penggunanya melalui berbagai macam layanan, salah satunya melalui *live streaming*. *Live streaming* merupakan teknologi untuk menjalankan *file* video atau audio secara langsung dengan sebuah *server* untuk menjalankan layanan *live streaming* [1]. Salah satu aplikasi *live streaming* yang banyak digunakan oleh pengguna adalah Vidio.

Vidio adalah sebuah aplikasi berbagi video yang memungkinkan para pengguna mengunggah, menonton dan berbagi video yang diinginkan. Dalam

aplikasi dapat dilihat berbagai macam konten, diantaranya video buatan pengguna, klip film, klip TV, dan video musik. Vidio juga memiliki banyak aktivitas *digital* yang interaktif seperti *live streaming*, video musik kontes dan sebagainya [2].

Aplikasi Vidio menyediakan tayangan-tayangan lokal maupun internasional seperti siaran *live, sport, premier, TV show, kids, movie, music, news, entertainment, anime, lifestyle, education* secara gratis maupun berbayar yang dapat di akses melalui aplikasi. Pada tayangan lokal, Vidio telah bekerjasama dengan siaran televisi di Indonesia dalam menampilkan siaran *live* yang dapat diakses oleh pengguna melalui perangkat harian seperti *smartphone*.

Berdasarkan data dari *Google Play Store*, diperoleh jumlah pemasang aplikasi Vidio yang telah dilakukan pengguna hingga bulan Oktober 2021 yaitu berada pada kategori lebih dari 10 juta pemasangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa minat pengguna terhadap aplikasi Vidio tergolong tinggi.

Dalam pengoperasian aplikasi Vidio, terdapat beberapa keluhan yang dirasakan pengguna seperti pada fitur *premier* dikenakan biaya yang harus dibayar tetapi kualitas gambar dan siaran yang diberikan tidak sesuai, kemudian tidak adanya forum FAQ (*Frequently Asked Questions*) untuk mengirimkan keluhan pengguna secara langsung kepada *customer service*, serta pada saat memutar video sering terjadi *buffering* sehingga video memulai kembali dari awal.

Untuk mencari solusi dari permasalahan di atas, maka penelitian ini bermaksud untuk melakukan analisis terhadap kesuksesan aplikasi Vidio menggunakan metode *DeLone and McLean*. Metode *DeLone and McLean* dipilih

karena dapat mengukur kesuksesan yang terdiri dari enam dimensi pengukur yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta manfaat bersih (*net benefit*). Oleh karena itu berdasarkan permasalahan tersebut penulis bermaksud mengangkat penelitian yang berjudul **“ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI VIDIO MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu “Bagaimana menganalisis kesuksesan aplikasi Vidio menggunakan metode *DeLone and McLean?*.”

1.3 BATASAN MASALAH

Agar tidak terjadinya pembahasan di luar permasalahan dan topik penulisan, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kesuksesan terhadap aplikasi Vidio.
2. Penelitian ini difokuskan pada 6 variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service*

quality), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).

3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Vidio di wilayah Kota Jambi.
4. Kuesioner disebarakan secara *online* dalam bentuk formulir *google form*.
5. *Tools* yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu *software* SmartPLS 3 dan analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Model*).
6. Penentuan teknik perhitungan sampel menggunakan rumus *Rao Purba* dan angket menggunakan Skala Likert.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesuksesan dari aplikasi Vidio dengan menggunakan metode *DeLone and McLean*.
2. Untuk memberikan saran kepada pihak Vidio dalam memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan dari aplikasi Vidio tersebut.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pengelola aplikasi, dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan dari aplikasi Vidio sehingga kedepannya memberikan layanan yang lebih baik bagi pengguna aplikasi Vidio.
2. Bagi peneliti diharapkan mampu menganalisis aplikasi Vidio menggunakan metode *DeLone and McLean*.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian terhadap aplikasi Vidio.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

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 literatur yang bersumber dari buku, jurnal dan sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan dalam menganalisis kesuksesan aplikasi Vidio.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kesuksesan pada aplikasi Vidio.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selajutnya.