

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Kemajuan yang sangat pesat di bidang teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu hasil kemajuan teknologi informasi adalah internet. Internet adalah jaringan komputer yang menghubungkan antar jaringan secara global. Melalui keberadaan internet setiap orang bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan dimanapun dan kapanpun. Berdasarkan hasil survei pengguna internet Indonesia periode 2019-Kuartal II 2020 oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet hingga kuartal II tahun 2020 naik menjadi 73,7 persen dari populasi atau setara 196,7 juta pengguna. Survei ini menggambarkan kenaikan jumlah pengguna internet Indonesia sebesar 8,9 persen atau setara 25,5 juta dibandingkan 2018 silam [1].

Dari data pengguna internet yang semakin meningkat dari tahun ketahun menciptakan peluang lahirnya bisnis aplikasi *online*, diantaranya layanan jasa transportasi *online*. Keberadaan transportasi *online* membantu orang yang ingin menggunakan jasa transportasi umum seperti ojek dan angkutan kota (angkot) tidak perlu lagi pergi ke pangkalan ojek atau terminal, cukup hanya melalui aplikasi di *smartphone*. Salah satu penyedia layanan jasa transportasi *online* melalui aplikasi adalah Maxim.

Maxim adalah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi *online* yang berasal dari Rusia. Maxim mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2018 dan hingga saat ini Maxim telah tersedia di 66 kota di Indonesia. Beberapa layanan yang bisa dipesan di aplikasi Maxim diantaranya adalah layanan *Bike, Car, Marketplace, Delivery, Maxim Life* dan *Cargo*. Keunggulan dari Maxim yaitu tarif yang lebih ekonomis dibandingkan dengan pesaing lainnya. Akan tetapi dari ulasan yang diunggah oleh pengguna aplikasi Maxim di *Google Play Store* terdapat beberapa permasalahan seperti tampilan aplikasi yang sulit dipahami oleh pengguna baru (*system quality*), map yang kurang akurat dan tidak lengkap sehingga pengguna kesulitan dalam menemukan alamat yang dituju (*information quality*) serta informasi mengenai driver yang tidak tampil padahal tertera bahwa aplikasi telah menemukan driver (*service quality*).

Kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan dalam menerapkan suatu sistem. Menurut Jogiyanto [2] hal ini cukup beralasan karena jika pengguna merasa puas terhadap sistem informasi maka dianggap sebagai keberhasilan sistem informasi tersebut. Namun demikian perlu diketahui adanya hal-hal yang mungkin mempengaruhi kepuasan pengguna. Untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Maxim, penulis mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean yang telah diperbarui dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Dalam modelnya menunjukkan adanya tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Ketiga faktor tersebut (kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan) akan dibahas dalam penelitian ini sebagai variabel bebas (variabel independen) yang mempengaruhi kepuasan pengguna (variabel dependen) [3].

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXIM”**.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

## **1.3. BATASAN MASALAH**

Penulis membatasi ruang lingkup masalah dalam melaksanakan penelitian ini agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan lebih mudah dalam mencapai tujuan penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan model DeLone and McLean dan variabel yang digunakan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

2. Penelitian ini hanya berfokus pada salah satu layanan di aplikasi Maxim yaitu *Bike*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
4. Analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda dengan menggunakan *software SPSS 16*.
5. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi Maxim di Kota Jambi.
6. Penentuan teori perhitungan sampel menggunakan teori Rao Purba.

#### **1.4. TUJUAN PENELITIAN**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

#### **1.5. MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai model DeLone and McLean.

## 2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan sehingga berguna untuk memenuhi kepuasan pengguna.

## 3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

### **1.6. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan tugas akhir ini dibagi dalam enam bab. Pembagian bab tersebut adalah sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang relevan dengan pokok permasalahan yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel dan lain-lain serta penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, berisi tentang kerangka kerja penelitian

serta alat dan bahan yang dipergunakan untuk melaksanakan penelitian.

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

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Maxim menggunakan model DeLone and McLean.

#### **BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode yang telah ditentukan dan diolah menggunakan *software* SPSS 16.

#### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan yang berisi jawaban dari tujuan penelitian dan saran yang ditujukan kepada para peneliti yang ingin melanjutkan atau melakukan pengembangan penelitian lebih lanjut.