

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Kemunculan teknologi informasi telah membawa dunia memasuki era baru yang semakin canggih. Salah satu bentuk kecanggihan dari banyaknya teknologi yang berkembang adalah *smartphone*. *Smartphone* merupakan sebuah perangkat atau alat mekanis yang kecil atau merupakan sebuah alat yang sangat menarik karena relatif baru sehingga berdampak memberikan kesenangan terhadap penggunaannya walaupun dalam penggunaannya tidaklah mudah bagi yang belum terbiasa. Dalam kata lain *smartphone* juga bisa diartikan sebuah pengembangan dari telepon selular yang kemudian ditambahkan fitur dan fasilitas lainnya, atau bisa juga dibilang miniatur komputer dengan kemampuan telepon selular. Seiring dengan perkembangannya *smartphone* sendiri tidak hanya dapat digunakan sebagai alat komunikasi saja, namun juga dapat digunakan sebagai media pembelajaran, hiburan dan informasi. Manfaat dari *smartphone* sendiri dapat dilihat dari aspek kehidupan sehari-hari salah satunya dalam berbelanja online. [1]

Suatu sistem dapat dikatakan berhasil apabila sistem yang digunakan dapat membantu pengguna dalam bekerja serta memberikan dampak kepuasan pada pengguna. Dalam pemakaiannya akan menghasilkan perilaku penggunaan secara berkala untuk membantu dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Penggunaan sendiri dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kualitas sistem digunakan agar dapat

mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Sedangkan kualitas informasi mencakup sebuah keakuratan, kelengkapan, ketepatan waktu dari output yang telah dihasilkan oleh sistem informasi yang paling berpengaruh positif terhadap penggunaan. Dengan adanya teknologi yang berkembang saat ini salah satu aplikasi yang canggih adalah aplikasi Payo Kepasar.[2]

Payo Kepasar sendiri merupakan sebuah perangkat lunak digital buatan anak bangsa yaitu Muhammad Khatami seorang anak muda yang berasal dari Kota Jambi. Aplikasi Payo Kepasar dapat memberikan kemudahan transaksi jual-beli kebutuhan sehari-hari langsung dari pasar rakyat tanpa harus keluar rumah. Aplikasi ini dirancang menggunakan sistem teknologi terbaru yang sudah terintegrasi secara online dan juga didukung oleh desain yang menarik. Berbelanja dengan aplikasi Payo Kepasar merupakan solusi terbaik bagi yang ingin menghemat waktu tanpa harus mengurus banyak tenaga. Aplikasi ini sendiri sangat praktis dan bersahabat untuk digunakan dan memberikan banyak kemudahan dalam proses berbelanja kebutuhan sehari-hari khususnya dari rumah, dan dari mana saja. Saat ini, aplikasi Payo Kepasar telah diunduh 10 ribu pengguna. [3]

Namun dalam pengoperasiannya terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pengguna Payo Kepasar melalui ulasan pada aplikasi *Play Store* dalam keluhannya menyatakan bahwa titik lokasi yang tidak akurat, harga yang jauh lebih mahal dibandingkan dengan harga pasaran, pilihan produk yang kurang lengkap, kapasitas ukuran aplikasi yang sangat besar sehingga membuat ponsel pengguna mengalami kemacetan, dan kesulitan untuk *login* maupun *registrasi* dalam aplikasi.

Berdasarkan masalah diatas yang telah diuraikan dalam penggunaan aplikasi PayoKepasar, maka permasalahan tersebut akan mempengaruhi penggunaannya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur hasil penggunaan aplikasi Payo Kepasar sehingga dapat mengetahui bagaimana hasil dari penelitian ini, dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian pada aplikasi PayoKepasar dengan Judul **“ANALISIS PENGGUNAAN TERHADAP APLIKASI PAYO KEPASAR MENGGUNAKAN METODE IS SUCCESS MODEL”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, pada aplikasi Payo Kepasar dengan menggunakan metode *Is Success Model*?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar penulisan ini dapat berjalan dengan baik dan agar lebih terarah, serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian penulis membatasi terhadap masalah yang dibahas yaitu :

1. Pengukuran dilakukan pada variabel bebas yaitu *system quality*, *information quality*, serta *service quality*, dan variabel terikat yaitu *use*.
2. Penelitian ini menggunakan metode analisis data yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM).
3. Untuk pengukuran menggunakan aplikasi *Smart-PLS*.

4. Skala yang digunakan dalam penelitian adalah Skala *Likert*.
5. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner dengan menggunakan media *google forms*.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Melakukan analisis penggunaan untuk mendapatkan hasil terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada aplikasi Payo Kepasar dengan metode *Is Success Model*.
2. Mengetahui besarnya pengaruh variabel dependen (kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan) terhadap variabel independent (penggunaan).

### **1.4.2 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk penulis nantinya.
2. Bagi objek hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan agar nantinya dapat meningkatkan penggunaan aplikasi Payo Kepasar.
3. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

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

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Di dalam bab ini berisikan pendahuluan yang akan membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika penulisan.

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

Di dalam bab ini menguraikan tentang teori-teori yang dipakai untuk menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, aplikasi, dan metode *Is Success Model*.

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

Di dalam bab ini menjelaskan tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang digunakan untuk pengumpulan data dan alat bantu yang digunakan.

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

Di dalam bab ini berisi tentang model dan instrument penelitian mengenai kualitas sistem dan kualitas informasi pada aplikasi Payo Kepasar.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Di dalam bab ini berisikan pembahasan tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

**BAB VI : PENUTUP**

Di dalam bab ini menghasilkan kesimpulan yang telah diperoleh dari tahapan-tahapan analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan penelitian berikutnya