

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Media merupakan alat atau sarana yang diciptakan untuk meneruskan pesan komunikasi. Seiring dengan berkembangnya zaman dan kemajuan teknologi, komunikasi dengan menggunakan media mengalami kemajuan yang cukup pesat. Kehadiran internet telah memberikan kontribusi yang sangat besar bagi perkembangan dunia teknologi dan informasi pada saat ini. Berkembangnya internet di dunia tentu menimbulkan efek di berbagai bidang antara lain pada bidang media penyiaran. Beragamnya media massa baru ini menjadi saluran hiburan alternatif yang bias menghilangkan kejenuhan bagi penggunanya dapat kita lihat di kanal *youtube* yang dapat memanjakan mata khalayak dengan format *audio* visualnya begitu pula dalam dunia penyiaran suara.

Salah satu layanan *streaming* berbentuk siaran suara yang tengah diminati pada saat ini adalah *Podcast*. *Podcast* saat ini seakan menjadi cara baru menikmati konten audio, iklan yang tidak begitu banyak dan bermodalkan kuota internet atau jaringan *Wi-Fi*. Semuanya bisa mengunduh dan mendengarkannya baik secara *online* maupun *offline*.

Asumsi dasar dari media baru ini adalah bahwa media bukan hanya sekedar teknologi terapan untuk menyiarkan konten simbolik tertentu atau menghubungkan partisipan ke dalam diskusi. Media juga melambangkan seperangkat hubungan sosial yang berinteraksi dengan karakter dari teknologi baru. Media baru

merupakan perangkat teknologi komunikasi yang dimungkinkan dengan digitalisasi dan ketersediaannya yang luas untuk penggunaan pribadi sebagai alat komunikasi [1].

*Podcast* merupakan sebuah konten *audio* yang sedang menjadi tren di kalangan *influencer*. Berbeda dengan radio, *podcast* hanya berisikan perbincangan mengenai berbagai hal sesuai dengan tema atau topik yang dibawakan penyiar atau yang kita sebut sebagai *Podcaster*.

Seiring dengan perkembangan yang terjadi saat ini, MARI meluncurkan suatu inovasi baru yakni menyediakan konten berbasis layanan *streaming* untuk radio dan *podcast* pada sebuah aplikasi yang bernama *NOICE*. Aplikasi *NOICE* yang bergerak di bidang digital ini merupakan *platform* konten *audio* Indonesia untuk *streaming* Radio, *Music*, *Podcast*. Selain itu, *NOICE* memiliki visi untuk menjadi wadah bagi kreator lokal dan membangun ekosistem kreator lokal yang sehat. Sehingga dapat dikatakan *NOICE* menjadi rumah konten *audio* pertama yang ada Indonesia.

Dari ulasan pada *Google Play Store*, Aplikasi *NOICE* mendapatkan *rating* 4,7 dari 36.996 ulasan pengguna dari sejak awal diluncurkan hingga tahun 2022. Aplikasi ini cukup sukses dalam mengambil hati para pecinta *podcast* serta pendengar suara *digital* berupa *audio*. Walaupun banyak pengguna yang merasa puas pada aplikasi *NOICE*, tetapi tidak sedikit pula pengguna mengkritik aplikasi ini. Ada pengguna yang mengeluhkan sering tiba – tiba keluar aplikasi ketika sedang mendengarkan *podcast* dan terlalu banyak iklan di dalam aplikasi sehingga

mengganggu pengguna ketika menjalankan aplikasi serta suara yang dihasilkan kurang jernih.

Oleh karena itu, saya sebagai peneliti ingin mengetahui sejauh mana kesuksesan aplikasi *NOICE* terhadap pengguna terutama di wilayah Kota Jambi, apalagi penggunaan *podcast* di Indonesia terbilang masih sedikit, dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang *podcast*.

Berdasarkan latar belakang dan uraian singkat tentang perkembangan dari penyiaran *modern* ini terhadap kepuasan pengguna, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kesuksesan aplikasi terhadap pengguna secara menyeluruh dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis Kesuksesan Aplikasi *NOICE* Terhadap Pengguna Di Kota Jambi Menggunakan Metode *DeLone and Mclean*”**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis tingkat kesuksesan layanan aplikasi *NOICE* dengan menggunakan metode *DeLone and McLean* dengan 6 variabel?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kesuksesan layanan aplikasi *NOICE* terhadap kepuasan pengguna?

### 1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah merupakan pembatasan ruang lingkup penelitian terkait sistem yang diusulkan untuk perusahaan atau instansi, agar penulis memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam penulisan. Penulis akan membatasi permasalahan yang di antaranya:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa tingkat kesuksesan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *NOICE* di Kota Jambi.
2. Penelitian ini difokuskan pada 6 variabel yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user statisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google form*.
4. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah yang menggunakan aplikasi *NOICE* di Kota Jambi.
5. *Tools* yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah *SmartPLS*.
6. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)*.
7. Penentuan teori perhitungan sample menggunakan rumus *Rao Purba* dan angket menggunakan *Skala Likert*.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi NOICE menggunakan metode *Delone and McLean* dan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari aplikasi *NOICE* itu sendiri.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi *NOICE*.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari penulisan skripsi yang terdiri dari 6 bab. Adapun susunannya 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 berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh penulis yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

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

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kesuksesan menggunakan metode *DeLone and Mclean*

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan *smart-PLS* dan hasil penelitian.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dan bab-bab sebelumnya dan penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun.