

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Kemajuan yang sangat pesat dibidang teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar terhadap aspek kehidupan manusia. Pengaruh yang paling nyata terlihat pada perubahan mendasar terhadap cara orang melakukan transaksi, terutama dalam dunia bisnis. Salah satu hasil kemajuan teknologi informasi yang berkontribusi besar terhadap perubahan ini adalah internet. Internet adalah produk jasa yang sangat mudah dioperasikan dan dapat digunakan oleh semua kalangan dan juga dapat digunakan sepanjang waktu. Kelebihan itulah yang menjadi salah satu faktor pendorong berkembangnya internet diseluruh dunia.

*E-commerce* atau kependekan dari *elektronik commerce* (perdagangan secara electronic), merupakan transaksi bisnis yang terjadi dalam jaringan elektronik, seperti internet. Siapapun yang dapat mengakses komputer, memiliki sambungan ke internet, dan memiliki cara untuk membayar barang-barang atau jasa yang mereka beli, dapat berpartisipasi dalam e-commerce. [1]

Kualitas layanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pengguna, dengan kualitas baik yang dimiliki oleh perusahaan akan memberikan dampak positif bagi perusahaan tersebut dan begitu juga sebaliknya, disini perusahaan harus memberikan kualitas layanan yang maksimal untuk memberikan rasa puas kepada para pengguna. Kualitas layanan yang sering digunakan terdiri dari yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan, keandalan dan empati [2].

Blibli adalah salah satu aplikasi yang ada di Indonesia untuk penjualan barang dan fokus dalam membangun ekosistem berbelanja pilihan konsumen dan institusi melalui platform perdagangan omnichannel. Omnichannel merupakan model bisnis yang dalam pengoperasian dan pelayanannya terintegrasi pada semua saluran penjualan yang dimiliki perusahaan dalam satu sistem secara keseluruhan yang aman untuk setiap gaya hidup yang terpercaya.

Berdasarkan hasil analisis pada Google Play Store yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal (17/10/2022) rating 4,8 dari skala 5 dan direview oleh lebih dari 522 ribu pengguna. Masalah-masalah yang muncul antara lain aplikasi yang digunakan masih sering terjadi eror pada sistem, loading pada sistem sangat lambat masuk saldo ke Blipay butuh waktu 3 hari buat tarik saldo ke rekening, jaringan internet, dan barang yang cacat gakbisa di-return.

Ada beberapa macam metode untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna antara lain metode *Servqual*, *Webqual 4.0*, dan *Delone And Mclean*.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti memilih metode *Delone And Mclean* karena merupakan model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah Sistem Informasi. Dengan menawarkan penjabaran yang lengkap, dan konseptual dari *complex-independent* efektifitas yang saling berkaitan pada sebuah sistem informasi [3].

Metode *Delone And Mclean* terdiri dari 6 variabel yaitu kualitas layanan (*service quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information*

*quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) [4].

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam laporan tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI BLIBLI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DIKOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalahnya, antara lain :

1. Bagaimana Menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi Blibli dengan *metode Delone and Mclean*.
2. Bagaimana cara Melakukan pengukuran kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih yang didapat pengguna dalam menggunakan aplikasi Blibli.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Dari perumusan masalah diatas penulis menentukan batasan masalah penelitian yaitu :

1. Pengukuran hanya pada aplikasi layanan Blibli.
2. Pengukuran dilakukan pada variabel *system quality, information quality, servise quality, use, user satisfaction*, dan *net benefit*.

3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Forms*.
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.
5. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*.
6. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi *Smart-PLS*.
7. Penentuan teknik perhitungan sampel menggunakan *purposive sampling*
8. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Jambi yang telah menggunakan layanan aplikasi Blibli dengan jumlah responden dibatasi 100 orang berdasarkan sumber daya yang dimiliki.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan pada aplikasi Blibli dengan melihat aspek *Delone and Mclean*.
2. Melakukan pengukuran kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih yang didapat pengguna dalam menggunakan aplikasi Blibli.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Blibli dengan metode *Delone and Mclean*.

2. Diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Blibli sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan layanan pada aplikasi Blibli sesuai dengan keinginan pengguna.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari laporan skripsi, yang terdiri dari 6 bab adapun susunannya adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematikan penulisan.

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

Bab ini penulis pengutip dan menuangkan ide ataupun teori pendapat para ahli yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, teori-teori yang dipakai adalah mengenai definisi *Delone and Mclean*, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih, *Structural Equation Modeling* (SEM).

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

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

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

Dalam bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode Delone And Mclean.

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

Pada pembahasan bab ini tentang menguraikan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kualitas system, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih pada aplikasi Bibli.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang dikiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.