

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan sangat pesat. Kemajuan tersebut telah mengantarkan umat manusia semakin mudah untuk berhubungan satu dengan lainnya. Berbagai informasi dan peristiwa yang terjadi di belahan dunia dengan cepat dapat diketahui oleh manusia pada benua yang lain. *Era globalization* yang ditandai oleh semakin majunya teknologi komunikasi juga disebut dengan era informasi [1].

Di era informasi seperti saat ini internet memegang peranan penting dalam segala aspek kehidupan manusia. Internet menjadi media yang banyak digunakan oleh kalangan mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan informasi guna menunjang kebutuhan *study* yang mereka tempuh maupun untuk menunjang aktivitas mereka. Hal ini terjadi karena pada dasarnya kebutuhan setiap individu sangatlah beraneka ragam, sehingga adanya kebutuhan inilah yang menimbulkan motif untuk menemukan informasi pada sebuah media yang paling dianggap tepat. Akibatnya muncul berbagai cara dan strategi untuk mendapatkan informasi tersebut. Dalam hal ini internet banyak digunakan karena menawarkan berbagai kemudahan untuk dapat mengakses berbagai literatur dan referensi ilmu pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan para akademisi [2].

Ada berbagai cara untuk mendapatkan informasi tersebut, salah satunya melalui aplikasi yang diakses melalui *smartphone*. Aplikasi untuk melihat berita dan informasi yang dipakai pada *smartphone* salah satunya adalah aplikasi Jambi Independent. Aplikasi Jambi Independent adalah aplikasi yang menyediakan beragam berita yang sedang trending yang dapat digunakan pada *smartphone*. Aplikasi Jambi Independent terdapat kategori berita yang bisa dipilih oleh pengguna aplikasi. Namun, terdapat beberapa masalah antara lain: adanya *bug* pada aplikasi, setelah *diupdate* pada aplikasi tapi tidak bisa digunakan, banyaknya iklan di aplikasi tersebut.

Maka peneliti perlu membuktikan bahwa model DeLone and McLean dapat digunakan untuk menguji kesuksesan terlihat dari kepuasan pengguna aplikasi Jambi Independent untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jambi Independent.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jambi Independent Menggunakan Metode DeLone dan Mclean”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah Bagaimana menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jambi Independent Menggunakan Metode DeLone dan Mclean.

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jambi Independent Menggunakan Metode DeLone dan Mclean, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna pada aplikasi Jambi Independent.
2. Metode yang digunakan adalah DeLone dan Mclean.
3. Variabel yang digunakan adalah *System Quality, Information Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefits*.
4. Penelitian ini hanya dilakukan pada Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi sebanyak 132 responden yang tersedia, yang disebar secara manual.
5. *Software* pengolahan data yang digunakan adalah SmartPLS.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui jumlah *persentase* penggunaan aplikasi Jambi Independent pada mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Jambi Independent pada mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat Membantu pihak Jambi Independent untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Jambi Independent.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam penelitian ini.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.
4. Menambahkan informasi yang diinginkan dengan mudah dalam mengakses aplikasi oleh pengguna aplikasi Jambi Independent.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

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

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

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

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistis deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

