

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Keberadaan pengguna internet telah memunculkan banyaknya inovasi-inovasi melalui konvergensi media. Konvergensi media memungkinkan adanya integrasi yang mencakup industri media dalam bentuk cetak, penyiaran dan maupun internet atau digital. Integrasi ini akan mampu menyampaikan konten menjadi lebih cepat, beragam dan dinamis. Salah satu konvergensi media adalah munculnya video online. Video online adalah media yang dihasilkan dari konvergensi televisi, film, dan internet. Penemuan baru ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menikmati konten hiburan melalui gadget yang dapat diakses dimana dan kapan saja tanpa terikat dengan jadwal yang diatur. [1]

Banyak sarana hiburan untuk menonton video online di Indonesia salah satunya adalah dengan menggunakan aplikasi MAXstream. MAXstream merupakan aplikasi milik telkomsel yang dirilis pada 23 maret 2018 sebagai aplikasi yang menyajikan berbagai konten video online yang menarik. total unduhan lebih dari 10 juta dan 167 ribu lebih ulasan, sebagian besar mengaku puas dengan konten-konten yang menghibur dan kemudahan dalam mengakses aplikasi MAXstream, adapun keluhan pengguna adalah pada video yang berdurasi lebih dari 1 jam hanya 5% kualitas video yang dapat ditonton dengan kualitas

gambar yang sangat bagus, sedangkan sisanya kualitas gambarnya menurun. beberapa pengguna juga mengeluhkan tidak bisa *login* di smart tv, *screen share* tidak bisa subtitle.

Kepuasan pengguna dalam penggunaan MAXstream mampu diukur dengan menggunakan teori yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi. Model Delone & McLean digunakan untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna MAXstream dengan menganalisis hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.[2]

Ada aplikasi lain yang sejenis dengan aplikasi Maxstream dengan fitur yang hampir sama yaitu aplikasi netflix tapi pengguna lebih meminati aplikasi Maxstream karena tidak langsung berlangganan seperti netflix.

Banyaknya metode lain yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna seperti salah satunya UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Thecnology) dengan tambahan variabel independen content avaiiability, serta tiga variabel moderator yaitu age, gender, exsperience.[3] Alasan saya memilih metode Delone And Mclean karena saya lebih memahami metode ini dari pada metode yang lainnya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXSTREAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

## 1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Kepuasan Pengguna Aplikasi MAXstream Menggunakan Metode Delone And Mclean?”.

## 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. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* SmartPLS.
3. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi MAXstream di Kota Jambi.
4. Pengumpulan data menggunakan metode angket (kuesioner) dengan *google form*.
5. Metode sampel menggunakan *Non-Probability Sampling*, Teknik yang digunakan *purposive sampling*.

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

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: untuk menganalisis terkait kepuasan pengguna aplikasi MAXstream dengan menggunakan metode delone and mclean.

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

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Peneliti

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 mempertahankan pelanggan mereka.

3. Bagi Pembaca

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

#### **1.6. SISTEMATIKA PENELITIAN**

Sistematika penulisan Laporan Penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan ini terdiri dari beberapa bab, yaitu:

#### **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 menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai *literature* yang bersumber dari Buku, Jurnal, dan Artikel.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

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

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum model dan instrumen yang digunakan pada penelitian ini mengenai kepuasan pengguna aplikasi Maxstream.

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

Pada bab ini berisikan mengenai hasil dari perhitungan analisis mengenai kepuasan yang ada pada aplikasi Maxstream berdasarkan penelitian yang dilakukan serta rekomendasi yang diberikan.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan-kesimpulan penulis dari penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang bermanfaat.

