

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Pada era digitalisasi saat ini, penggunaan aplikasi telah menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Kemajuan teknologi juga turut serta memberi dampak bagi kehidupan manusia di dalam sektor teknologi informasi terutama internet (*Interconnection Networking*). Dengan hadirnya internet memberi perkembangan pada berbagai bidang seperti bisnis, pendidikan, hiburan, dan industri dimana manusia menjadi lebih efisien di dalam komunikasi, pertukaran data, mencari informasi, hingga menggunakan suatu produk/jasa yang ditawarkan.

Kemajuan teknologi informasi ini juga telah banyak dimanfaatkan di berbagai sektor, termasuk sektor transportasi. Dan hadirnya transportasi *online* menjawab kebutuhan masyarakat disaat beraktivitas dapat dilakukan dengan praktis, beberapa jenis transportasi *online* yang telah berkembang pada saat ini adalah Gojek, Maxim, dan Grab, yang merupakan sebuah transportasi *online* berbasis aplikasi yang bisa digunakan kapanpun dan dimanapun.

Salah satu aplikasi yang cukup populer di Kota Jambi saat ini yaitu aplikasi Gojek, aplikasi itu adalah sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Perusahaan teknologi asal Indonesia, yang didirikan oleh Nadiem Makarim di Jakarta pada tanggal 13 oktober 2010, dan melayani angkutan melalui jasa ojek dan sekarang Gojek telah menyebar hampir ke seluruh wilayah di indonesia[1].

Penggunaan aplikasi Gojek di Kota Jambi mengalami peningkatan yang signifikan dari sejak kantor cabang PT. Go-Jek Indonesia beroperasi di kota jambi yakni sejak tanggal 31 maret 2017. Layanan – layanan yang disediakan pada aplikasi Gojek ini diantaranya adalah Tranportasi dan Logistik (Goride, Gocar, Gosend, dan Gobox), Pembayaran (Gopay, Gotagihan, Gopaylater), Pesan Makan dan Belanja (Gofood, Gomart, Gomed, dan Goshop), Hiburan (Goplay, dan Gotix)[2].

Berdasarkan komentar yang diunggah pada Google Playstore sekitar tanggal 19 september 2023 sampai 3 oktober 2023, setelah aplikasi Gojek di update ke versi terbaru yakni versi 4.75.1 pada tanggal 18 september 2023. Terdapat pengguna yang mengeluhkan gangguan koneksi saat memakai aplikasi padahal jaringan internetnya baik-baik saja, ada juga yang mengeluhkan bahwa terjadi freeze atau force close saat aplikasi digunakan, ada juga yang mengeluhkan error pada map yang menyebabkan kesalahan alamat tujuan saat melakukan pemesanan.

Hal ini bisa menyebabkan ketidakpuasan pada pengguna dan mereka bisa pindah menggunakan aplikasi kompetitor, maka dari itu untuk mengantisipasi hal tersebut dapat dilakukan analisis kepuasan pengguna. Karena dengan kepuasan pengguna aplikasi Gojek yang baik, akan mendatangkan dampak positif bagi pada mitra pengemudi, perusahaan Gojek selaku penyedia layanan, dan pengguna pun dapat merasakan dampak positifnya.

Dalam analisis kepuasan pengguna aplikasi, ada beberapa model yang dapat digunakan seperti Servqual, *Sistem Usability Scale (SUS)*, *Mobile Application Rating Scale (MARS)*, model Delone and McLean. Pada penelitian ini Peneliti

memilih untuk menggunakan model DeLone And Mclean. Model itu adalah sebuah model yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 2003, dalam penelitiannya yang berjudul : The DeLone and McLean Model of Information Systems Success :A Ten-Year Update. Ini adalah model terbaru yang mengganti beberapa dimensi keberhasilan sistem informasi dari model sebelumnya (1992) menjadi : *Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Intention To Use (Usage), dan Net Benefits*[3].

Dalam penelitian ini penulis tidak mengukur ke enam variabel yang ada pada metode DeLone & Mclean secara keseluruhan, tetapi hanya empat variabel yang ada dalam model DeLone and McLean. Seperti penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Bambang Sukajie et al.[4] Dengan judul ” Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model DeLone Dan McLean” dan penelitian yang dilakukan oleh Supriyadi dan Susanti [5] dengan judul ” Analisis Kepuasan Pengguna Zoom Cloud Meetings Sebagai Media Pembelajaran Menggunakan Model DeLone & Mclean”.Pengukuran dalam model ini antara lain kualitas system (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Qualit*, kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)[6].

Berdasarkan pembahasan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Gojek dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOJEK DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang telah dijabarkan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Gojek pada masyarakat Kota Jambi menggunakan Delone And Mclean?
2. Bagaimana hubungan antar variabel yang digunakan dalam metode Delone and Mclean terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan yang meluas dari topik ini, maka penulis memberikan pembatasan masalah yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Delone And Mclean dengan 4 variabel, 3 variabel independen (*System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*) dan 1 variabel dependen (*User Satisfaction*).
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner melalui Google form, teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Lemeshow dan angket menggunakan skala likert.
3. Kriteria responden yang diambil adalah masyarakat Kota Jambi yang pernah dan masih aktif menggunakan aplikasi Gojek.
4. Analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modelling*) dan *Tools* yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah SmartPLS.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gojek pada masyarakat Kota Jambi menggunakan metode Delone And Mclean.
2. Menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun mafaat yang dapat diambil dari penlitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Gojek dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi Gojek.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan lagi layanan dan sistem pada aplikasi Gojek serta sebagai informasi bagi Perusahaan dan menjadi tolak ukur dalam pengembangan aplikasi untuk lebih baik lagi kedepannya.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistem penulisan ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab laporan ini yaitu;

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahsan laporan yang bersumber dari buku, jurnal, dan pendapat para pakar yang digunakan sebagai landasan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian serta metode yang digunakan, Teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, gambaran umum model dan instrumen penelitian.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang akan disajikan dalam bentuk penyajian data yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini memuat tentang laporan dari kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini

penulis memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.