

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi memegang peranan yang memberikan dampak bagi kehidupan manusia yang makin canggih di dalam sektor internet. Dengan hadirnya internet memberikan kemajuan berbagai bidang seperti bisnis, pendidikan, hiburan dan industri dimana manusia bisa lebih efisien di dalam komunikasi, pertukaran data, mencari informasi, hingga menggunakan suatu produk/jasa yang di tawarkan. Untuk meningkatkan perkembangan teknologi yang sekarang. Kemajuan Saat ini juga telah banyak dimanfaatkan di berbagai perusahaan [1].

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi ini adalah aplikasi pengeditan foto atau video yang mempersembahkan sebuah aplikasi yang bernama Lightroom. Lightroom merupakan aplikasi digital yang bisa merubah warna asli yang diambil dari kamera *smartphone* ataupun kamera foto yang bisa mengubah warnanya menjadi jelas atau diatur sesuai dengan penggunaannya yang disebut *filter*, Lightroom juga ada *template* pengantian *filter* warna asli foto atau video yang bisa di gunakan oleh pengguna tanpa mengedit dengan cara memasukan hasil foto atau video tersebut pilih sesuai dengan keinginan pengguna. Menjadikan hasil yang sesuai sehingga pengguna dapat mengabadikan *moment* yang tidak dapat di ulang. Kelebihan-kelebihan yang ada di aplikasi Lightroom masih terdapat kekurangan yang di nilai cukup penting bagi pengguna aplikasi tersebut. Berdasarkan penilaian yang dibaca oleh peneliti di google play store, aplikasi Lightroom mendapatkan rating 4,7 dari 100 jt+ *downloader*. Aplikasi ini

mendapatkan keluhan seperti masih sering terjadi *error* ataupun *bug*, masih ada terjadi jika di pembaruan atau di *upgrade* aplikasi Lightroom tersebut malah menjadi pengeditan lodingnya lama kualitas aplikasi menjadi menurun, bahkan jika pemakaian aplikasi Lightroom jangka waktu terlalu lama maka aplikasi tersebut keluar degan sendirinya dan tidak tersimpan di galeri *smarphone* ataupun *deskop*.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu dilakukan evaluasi dan analisis mengenai perilaku pengguna terhadap aplikasi Lightroom melalui Delone And McLeane. Delone And McLeane adalah salah satu model untuk menganalisis serta memahami berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan *computer technology* agar bisa diterima [2]. Delone And McLeane pertama di kenal oleh Wiliam H. Delone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1981-1987. Tujuan dari model Delone And McLeane adalah untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi itu sendiri. Wiliam H. Delone dan Ephraim R. McLean mengungkapkan bahwa ada 6 variabel yang mempengaruhi kesuksesan suatu sistem, yaitu : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih.

Penelitian sejenis menjelaskan hasil dari kepuasan pengguna dengan menggunakan metode delone and mclean yaitu instrumen penelitian yang akan digunakan dalam mengumpulkan data peneliti akan menggunakan pernyataan berdasarkan delone and mclean dan menggunakan skala likert dalam mengukur setiap pernyataan yang disajikan kepada responden. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna kualitas aplikasi akademik mahasiswa berbasis *mobile* sudah sangat puas dan signifikan terhadap penggunaan [3]. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan

aplikasi mobile shopee secara keseluruhan dinyatakan tidak puas [4]. Dari hasil penelitian menggunakan metode delone and mclean dapat disimpulkan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna [5]. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi youtube sebagai media pendidikan krna terdapat hal negatif yang terjadi pada aplikasi tersebut [6]

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan peneliti menerapkan metode Delone And McLeane ke objek aplikasi Lightroom untuk mengetahui kualitas layanan pengguna dan variabel yang mempengaruhi, dan penulis mengangkat judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA LIGHTROOM MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kualitas layanan kepuasan pengguna Lightroom menggunakan metode *Delone and Mclean*?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan penelitian ini tidak berkambang terlalu jauh dari tujuannya, maka penulis membatasi permasalahannya yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan metode Delone and McLean dengan membuat variabel yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem

(*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan manfaat bersih (*Net Benefit*).

2. Pengumpulan data menggunakan metode kusioner.
3. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi. Dari usia 15-60 tahun
4. Rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel terhadap banyaknya populasi responden menggunakan rumus Rao Purba.
5. Software pengolahan data yang digunakan yaitu SmartPLS (Smart Partial Least Square).
6. Analisis data menggunakan metode SEM (Structural Equation Modeling) dan Skala Likert.

1.4 TUJUAN DAN MANFAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan Lightroom khususnya di kota jambi
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui apakah aplikasi Lightroom mampu menjadi referensi aplikasi editing yang bagus.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pengguna dalam menggunakan Lightroom sehingga dapat menjadi masukan untuk selalu memperbaiki kinerja Lightroom.
2. di harapkan penelitian ini mampu menjadi penelitian yang berkualitas sehingga dapat menjadikan peneliti berhasil dengan nilai yang memuaskan.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, apa yang akan di bahas secara umum dalam setiap bab dari laporan skripsi, yang terdiri dari 6 bab adapun susunanya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk

mendukung pemahaman terhadap penelitian, dan kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal dan sebagainya.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode penelitian yang digunakan dan teknik pengumpulan data penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini menggambarkan dan menjelaskan konseptual model, hipotesis dan indikator penelitian yang digunakan.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dari faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna aplikasi Youtube di Universitas Dinamika Bangsa Jambi dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan.