BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Eka Mas Republik merupakan penyedia layanan multimedia berbasis *fiber optic broadband* yang dimiliki oleh Sinarmas Group. Produk unggulannya di sektor layanan internet adalah MyRepublic, brand penyedia internet *Fiber To The Home* (FTTH) untuk kebutuhan residensial serta bisnis kecil dan menengah, dengan kecepatan sesuai paket layanan pelanggan. Sejak diluncurkan pada 2015, MyRepublic telah dua kali meraih penghargaan Indonesia *Digital Popular Brand* pada tahun 2022 dan 2023 sebagai penyedia layanan internet terpopuler [1].

Meskipun MyRepublic telah meraih penghargaan oleh Indonesia *Digital Popular Brand* pada tahun 2022 dan 2023, tetapi layanan *website* mereka masih perlu ditingkatkan. Beberapa masalah yang sering dikeluhkan pengguna seperti lambatnya respons *customer service*, ketiadaan fitur notifikasi atau pengingat jatuh tempo pembayaran. Selain itu, *responsivitas* dan *interface website* MyRepublic juga dinilai kurang optimal, terutama ketika diakses melalui perangkat seluler.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai kualitas sistem informasi pada *website* MyRepublic dengan menggunakan metode *Is Success Model* oleh *DeLone and McLean*. Penelitian sejenis menjelaskan hasil kepuasan pengguna pada aplikasi myIndiHome, menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh

signifikan dari kualitas informasi dan sistem terhadap kepuasan pengguna [2]. Temuan lain menunjukkan bahwa hasil penelitian *WiFi TB* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, sistem, dan informasi [3]. Hasil penelitian selanjutnya pada *ShopeePayLater* bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna [4]. Penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode SMARTPLS dan SPSS menunjukkan perbedaan dalam hipotesis yang ditolak, dengan nilai uji yang bervariasi tetapi tidak memengaruhi kesimpulan, meskipun perubahan nilai ini tidak dijelaskan secara rinci [5]. Pada penelitian *website PPTA Universitas Dinamika* tidak terdapat pengaruh signifikan dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna [6].

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut yang dikemukakan maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE WIFI MYREPUBLIC DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE IS SUCCESS MODEL OLEH DELONE AND MCLEAN**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan informasi di atas, rumusan masalah dari pembahasan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur pengaruh signifikan dari variabel bebas (*Independen*) yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap variabel terikat

(*Dependen*) yaitu Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat bersih (*Net Benefit*)?

2. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna pada *website WiFi MyRepublic* di Kota Jambi menggunakan Metode *Is Success Model* oleh *Delone and McLean*?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan penelitian yang luas, penulis membatasi masalah yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan pada pengguna *website WiFi MyRepublic* di Kota Jambi yang beralamat domain di <https://www.myrepublic.co.id/> .
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Delone and McLean Is Success Model*.
3. Rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel terhadap populasi yaitu rumus *Rao Purba*.
4. Proses pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bantuan *Google form* dan skala yang digunakan adalah *skala likert* dengan nilai jawaban 1 sampai 5.
5. Hasil data kuesioner yang telah disebar akan dianalisis menggunakan *software SMARTPLS*, dan *Microsoft Excel* dengan analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengukur pengaruh signifikan dari variabel bebas (*Independen*) yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap variabel terikat (*Dependen*) yaitu Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Manfaat bersih (*Net Benefit*).
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna pada *website WiFi MyRepublic* di Kota Jambi dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi pengelola *website WiFi MyRepublic*, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi atau bahan pertimbangan dalam mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan *website* terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang di dapat, sehingga pihak pengelola mempertahankan layanan informasi yang telah baik dan meningkatkan kinerja *website WiFi MyRepublic*.
2. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penilaian suatu *website* dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi ataupun rujukan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap suatu *website* berdasarkan metode *Is Success Model*.
4. Bagi Masyarakat, dapat merasakan perubahan pada *website* MyRepublic yang telah diperbaiki berdasarkan rekomendasi dari hasil analisis penulis dengan menggunakan metode *Is Succes Model*.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan pemahaman tentang susunan penelitian ini, penulis akan menjelaskan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam laporan ini. Susunan pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup pendahuluan yang mengulas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat landasan teori terkait hal-hal yang berhubungan dengan penelitian dan model penelitian. Selain itu, juga disajikan beberapa penelitian sebelumnya yang mendukung pengembangan hipotesis dalam penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas variabel-variabel penelitian beserta definisi operasionalnya, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum mengenai model yang digunakan, hipotesis, serta pengembangan kuesioner yang diterapkan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan *website WiFi MyRepublic* dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

BAB VI : PENUTUP

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