

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penggunaan internet di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Internet kini telah menjangkau hampir semua kalangan masyarakat, mempermudah berbagai aktivitas dan mempercepat pertukaran informasi [1]. Efisiensi dalam distribusi informasi memungkinkan setiap orang untuk mengakses data dan berita yang beredar di internet dengan cepat. Selain itu, internet juga diimplementasikan dalam dunia bisnis sebagai respons terhadap perkembangan zaman dan kemajuan era digital yang tengah berlangsung [2]. Hal ini tidak hanya mendorong efisiensi operasional saja, tetapi juga membuka peluang berinovasi dalam berbagai sektor, mulai dari pemasaran digital hingga transformasi layanan berbasis teknologi.

Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi digital, banyak perusahaan yang beradaptasi dengan memanfaatkan internet untuk memperluas jangkauan pasar, meningkatkan efisiensi operasional, dan mempercepat proses komunikasi. Pemanfaatan internet kini tidak hanya terbatas pada komunikasi dan berbagi pesan, tetapi juga meluas ke bidang perdagangan, bisnis, dan bahkan berkarya [3]. Seiring dengan meluasnya akses internet di Indonesia, kebutuhan akan efisiensi dalam berbagai sektor, khususnya bisnis, semakin meningkat. Bisnis kini sangat bergantung pada teknologi digital untuk bertahan dan berkembang [4]. Ini menunjukkan bahwa penggunaan internet telah berkembang jauh melampaui fungsi komunikasi dasar, menjadi alat yang penting dalam inovasi dan meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global.

Perkembangan ekonomi yang pesat dan peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia telah meningkatkan persaingan antar pelaku usaha, mendorong inovasi bisnis berkelanjutan. Hal ini terlihat pada industri farmasi dan alat kesehatan, dengan semakin banyaknya pelaku usaha yang terlibat. Akses internet yang lebih luas dan kemajuan teknologi

digital memungkinkan perusahaan farmasi untuk meningkatkan efisiensi distribusi, mempercepat komunikasi dengan pengguna, serta meluncurkan produk inovatif yang sesuai dengan kebutuhan pasar[5]. Peningkatan kesadaran masyarakat Indonesia tentang pentingnya menjaga kesehatan membuka peluang besar bagi industri farmasi. Sebagai respons, perusahaan farmasi dan alat kesehatan berlomba-lomba meluncurkan berbagai inovasi produk kesehatan yang diharapkan dapat menarik minat konsumen[6]. Rumah sakit, apotek, dan klinik menjadi sasaran utama dalam memasarkan dan mempromosikan produk-produk tersebut kepada masyarakat, terutama di wilayah Jambi.

PT. Enseval Putera Megatrading yang merupakan perusahaan distributor farmasi yang sudah memiliki 49 cabang di Indonesia. Dengan melihat kondisi dimana penggunaan *smartphone* dan internet yang merata di Indonesia, mendorong PT. Enseval Putera Megatrading untuk memberikan cara alternatif bagi pengguna untuk melakukan pemesanan dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan hanya dengan menggunakan aplikasi EMOS (*Enseval Mobile Order System*)[7]. Langkah ini tidak hanya membuka peluang dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan akses bagi pengguna, tetapi juga memperkuat efisiensi operasional perusahaan dalam menjangkau pasar yang lebih luas secara digital.

Aplikasi EMOS berperan penting dalam mendukung operasional PT. Enseval Putera Megatrading, termasuk cabang Jambi dengan tujuan meningkatkan produktivitas, kepuasan pengguna dan efisiensi perusahaan. Namun, terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman pengguna terhadap fitur, informasi yang tidak selalu akurat, kendala teknis, antarmuka kurang intuitif, serta minimnya evaluasi berkala yang membuat aplikasi kurang sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang selalu berkembang[8]. Keberhasilan implementasi aplikasi ini perlu dievaluasi secara menyeluruh untuk mengukur manfaatnya, dengan memperhatikan kualitas sistem, kalitas informasi, dan kemudahan pengguna[9]. Selain memperlancar alur bisnis, dampak positif aplikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga menjadi indikator

keberhasilan. Evaluasi berkala sangat penting untuk memastikan fungsi aplikasi tetap relevan, memenuhi kebutuhan perusahaan serta memberikan manfaat nyata[10]. Dengan demikian juga aplikasi ini dapat terus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pasar dan dinamika perusahaan, sekaligus menjadi sarana yang andal dalam mendukung pengembangan strategi bisnis jangka panjang.

Dengan adanya permasalahan di atas, maka perlu dilakukan evaluasi dengan menggunakan model DeLone dan Mclean yang merupakan model untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh di dalamnya berdasarkan *information systems success* yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit* yang merupakan komponen untuk menentukan kesuksesan sistem yang ada[11]. Penelitian dengan menggunakan model DeLone dan McLean pernah dilakukan sebelumnya, di mana variabel yang didapatkan di model tersebut mampu untuk menganalisis kesuksesan implementasi teknologi di kalangan pengguna aplikasi[10]. Hal ini menunjukkan bahwa model ini telah terbukti relevan dalam mengukur efektivitas sistem informasi, dengan memberikan wawasan tentang bagaimana dimensi kualitas memengaruhi kepuasan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

Terdapat penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Ruth Johana Angelina dkk pada tahun 2019 dimana penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan *e-commerce* dengan menggunakan model DeLone dan McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan dan manfaat bersih pada *platform* Lazada, Bukalapak, dan Shopee. Namun, kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kualitas sistem dan pelayanan berperan penting dalam kepuasan pengguna dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan *e-commerce* [10]. Temuan ini relevan untuk menggambarkan bagaimana

pendekatan serupa dapat diadopsi untuk aplikasi lain dengan fokus pada dimensi yang paling kritis.

Kemudian juga terdapat penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Sri Warianti dan Tata Sutabri tahun 2024 dimana penelitian ini menganalisis penggunaan RME dengan metode Delone dan McLean, yang mencakup enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna RME di rumah sakit untuk mengukur persepsi mereka terhadap dimensi-dimensi tersebut. Hasil penelitian diharapkan memberikan wawasan tentang efisiensi kerja dan masukan bagi pengembang RME untuk meningkatkan kualitas sistem dan pelayanan. Penelitian ini juga berkontribusi pada teori sistem informasi dengan menerapkan metode Delone dan McLean pada pengelolaan RME [12]. Hasil tersebut menggaris bawahi pentingnya evaluasi sistem yang berkelanjutan guna memastikan relevansi dan keandalan sistem dalam memenuhi kebutuhan bagi pengguna.

Penelitian Adella Ayu Setyaningtyas dkk. (2023) mengevaluasi keberhasilan penggunaan *Mulawarman Online Learning System (MOLS)* dengan menggunakan metode DeLone dan McLean. Metode ini mengukur kesuksesan sistem informasi berdasarkan enam variabel utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, penggunaan, kualitas layanan, dan manfaat bersih[7]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna, pemanfaatan sistem, dan manfaat bersih. Temuan ini menegaskan bahwa dimensi kualitas sistem informasi yang baik berkontribusi besar dalam menciptakan kepuasan pengguna dan meningkatkan pemanfaatan sistem, sehingga menghasilkan manfaat nyata baik bagi pengguna maupun institusi yang mengelola sistem tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi dimensi kualitas

yang tepat merupakan kunci keberhasilan implementasi sistem informasi[13]. Studi ini menegaskan bahwa integrasi dimensi kualitas sistem informasi yang tepat dapat mendorong keberhasilan implementasi dan manfaat jangka panjang bagi pengguna.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Emos Menggunakan Model Delone Dan Mclean Pada PT.Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis hubungan pengguna aplikasi EMOS di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi?
2. Sejauh mana implementasi aplikasi EMOS memberikan manfaat nyata bagi peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mengidentifikasi permasalahan dan menghindari pelebaran masalah dalam penelitian ini, maka penulis membatasi pembahasan materi pada penelitian ini, yaitu:

1. Dari model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean, variabel yang digunakan yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel independen, serta penggunaan aplikasi (*intention to use/use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*) sebagai variabel dependen.
2. Penelitian ini mengalalisis penerapan dan penggunaan aplikasi EMOS, khususnya dalam konteks distribusi farmasi dan layanan Kesehatan. Studi dilakukan di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi, dengan fokus pada evaluasi efektivitas aplikasi

dalam mendukung kegiatan operasional distribusi serta kontribusinya terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas layanan di sektor tersebut.

3. Penelitian ini membatasi analisis pada pengguna aktif aplikasi EMOS di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi, yaitu apotek, toko obat, rumah sakit, klinik, dan minimarket yang telah terdaftar. Responden yang dilibatkan adalah pengguna yang telah menggunakan aplikasi selama minimal 3 bulan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara online kepada 150 responden yang memenuhi kriteria tersebut.
4. Penyebaran dan pembuatan kuesioner dilakukan secara *online* dalam bentuk formulir *Google Form* dan dengan pengukuran berupa angka dengan Skala likert 1-5.
5. Pengolahan data menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) yang diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi EMOS di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi.
2. Untuk mengimplementasikan aplikasi EMOS dalam memberikan manfaat nyata bagi peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pengguna.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disebutkan seperti diatas, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola aplikasi EMOS, mengenai tindakan yang perlu dilakukan untuk pengembangan aplikasi tersebut, dengan mengikuti perkembangan teknologi terbaru agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.
2. Sebagai referensi bagi mahasiswa dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan aplikasi sistem informasi di bidang distribusi farmasi.
3. Menyediakan informasi bagi pengembang aplikasi EMOS di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Pada penelitian yang dilakukan ini terdiri 5 (lima) bab pada garis besarnya secara sistematika penulisan yang dapat dilihat di bawah ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pengantar yang menjelaskan latar belakang masalah yang meliputi konteks penelitian mengenai aplikasi EMOS dan tantangan dalam implementasinya, Termasuk di dalamnya adalah rumusan masalah yang merumuskan pertanyaan utama penelitian, Batasan penelitian guna memperjelas ruang lingkup studi, serta tujuan penelitian yang menjelaskan hasil yang ingin dicapai. Pada bab ini juga menyebutkan manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Di bab kedua ini akan dilakukan penjabaran tentang penelitian terdahulu yang relevan sebagai pembanding dan hal yang menjadi pembeda pada studi ini, penjabaran mengenai aplikasi EMOS yang digunakan untuk distribusi farmasi serta keterangan terkait model Delon dan Mclean yang akan dipergunakan dalam

penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga ini akan menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data pengguna yang dilakukan melalui kuesioner skala Likert, dengan responden sebanyak 150 pengguna aplikasi EMOS di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Alat bantu penelitian berupa perangkat keras seperti laptop, dan aplikasi pendukung berupa SmartPLS versi 4.0 untuk analisis data dengan dengan pendekatan SEM berbasis PLS pada penelitian ini.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas hasil analisis dari data yang telah terkumpul dengan menggunakan alat analisis seperti SmartPLS 4.0 untuk menguji kesesuaian data dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, Analisis mencakup evaluasi model pengukuran dan struktural guna memastikan validitas dan reliabilitas penelitian.

BAB V : PENUTUP

Kemudian di bab akhir akan dijelaskan mengenai kesimpulan hasil akhir dari penelitian secara keseluruhan terhadap layanan pada aplikasi EMOS. Disamping itu pula akan disajikan saran dari peneliti demi memberikan peningkatan atas penelitian mendatang.