

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi saat ini mempengaruhi masyarakat di berbagai aspek kehidupan, termasuk hobi dan gaya hidup sehari-hari. Sebagian besar masyarakat Indonesia mulai menggunakan teknologi untuk melakukan kegiatan yang ada, salah satunya adalah kegiatan membaca. Membaca kini bukan hanya untuk menambah wawasan dan pengetahuan tetapi juga sebagai hiburan dengan bantuan internet dan *smartphone*. [1].

Perkembangan pesat di bidang teknologi informasi saat ini tersebut memberikan dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, Salah satunya adalah semakin berkembangnya aplikasi yang menjadi media hiburan, seperti komik, musik, dan film, yang kini dapat dengan mudah diakses kapan saja dan dimana saja secara legal melalui *smartphone*. Komik merupakan salah satu media hiburan yang mengalami dampak perubahan dari berkembangnya kebutuhan masyarakat era digital, yang kini bertransformasi dari bentuk konvensional menjadi digital. [2].

Salah satu inovasi perkembangan teknologi yang menarik perhatian adalah aplikasi membaca komik digital yaitu aplikasi Webtoon. LINE Webtoon merupakan salah satu platform komik digital terbesar dari Korea Selatan yang diluncurkan oleh salah satu perusahaan teknologi yaitu LINE Corporation dengan NAVER Corporation. Webtoon dirilis pada tahun 2004 di Korea

Selatan oleh NAVER Corporation. Platform ini kemudian diluncurkan secara global dengan nama Line Webtoon pada tahun 2014 [3]. Di Indonesia LINE Webtoon, telah hadir sejak tahun 2015 dan memiliki komunitas pengguna yang besar [4].

Webtoon merupakan penyedia layanan komik digital tidak berbayar terbesar di Indonesia hingga saat ini yang dikelola oleh Naver, penyedia mesin pencarian terbesar di Korea. Webtoon hadir menjadi aplikasi penyedia komik yang memberikan pengalaman membaca komik dengan scroll down comic, animasi bergerak dan efek suara sehingga jauh lebih menarik dibandingkan komik konvensional [5]. Aplikasi Webtoon telah memperoleh jutaan unduhan di *Google Play Store* sebanyak lebih dari 100 juta unduhan, dengan ribuan ulasan yang mencerminkan opini dan pengalaman pengguna setelah menggunakan fitur atau layanan yang disediakan aplikasi webtoon [6].

Saat ini, komik itu sendiri telah dinikmati oleh semua kalangan, mulai dari usia remaja hingga dewasa. Komik yang dulu hanya tersedia dalam bentuk media cetak kini mulai beralih ke format digital dan beredar luas melalui media internet. Perkembangan teknologi tidak hanya memengaruhi cara masyarakat dalam membaca komik [7].

Namun dibalik kepopuleran aplikasi Webtoon terdapat permasalahan atau keluhan yang peneliti temukan pada ulasan *Google Playstore*. Berdasarkan komentar pada *Google Playstore* per-tanggal 15 September 2025, dari 500 komentar terakhir peneliti menemukan permasalahan atau keluhan seperti tiba-tiba muncul peringatan koneksi jaringan tidak stabil padahal internetnya lancar,

loadingnya yang lama dan aplikasinya yang kadang error atau ngelag setelah diupdate.

Berdasarkan pada permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kepuasan pengguna aplikasi webtoon, oleh karena itu judul yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI WEBTOON MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan pada penelitian ini adalah Bagaimana Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Webtoon Menggunakan Metode *DeLone aand McLean*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencegah terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian. Oleh kerena itu penulis menetapkan batasan masalah agar lebih terarah. Adapun batasan masalah yang penulis tetapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode *DeLone and McLean* yang memiliki pada 6 variabel yaitu kualitas system (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*user*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).

2. Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Webtoon di wilayah kota Jambi.
3. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan kuisiner yang disebarakan secara online.
4. *Software* yang digunakan untuk mengelola data kuisiner pada penelitian ini menggunakan *SmartPLS*
5. Penentuan teknik perhitungan sampel menggunakan rumus *Rao Purba* dan angket menggunakan Skala Likert.
6. Analisis data menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini memiliki tujuan asebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Webtoon menggunakan metode *DeLone and McLean* dikota Jambi.
2. Untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Webtoon.
3. Untuk mengetahui apakah aplikasi Webtoon mampu menjadi referensi aplikasi untuk membaca komik yang bagus.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini akan memberikan pemahaman mendalam tentang penerapan metode *DeLone and McLean* dalam menganalisis kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
2. Bagi pengguna, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap penggunaan aplikasi Webtoon, serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan pengalaman pengguna.
3. Bagi pihak pengembang atau pengelola aplikasi Webtoon, penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan mengetahui aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan guna meningkatkan kualitas aplikasi.
4. Bagi akademik, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik yang berguna dalam pengembangan teori dibidang sistem informasi, khususnya terkait evaluasi kualitas aplikasi dan kepuasan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan proyek penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sub-bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memaparkan teori-teori yang relevan dengan permasalahan penelitian, yang dikumpulkan dari berbagai literatur seperti buku, jurnal, dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan menggunakan metode yang telah ditentukan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Webtoon.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum model penelitian, hipotesis, serta pengembangan instrumen kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan dari analisis yang telah peneliti lakukan pada aplikasi Webtoon dengan menggunakan metode *Delone and McLean*. yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola aplikasi webtoon.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan bagi penelitian selanjutnya di masa mendatang.