

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan dalam teknologi informasi telah mendorong munculnya berbagai aplikasi digital, termasuk aplikasi fotografi yang dimanfaatkan oleh masyarakat untuk kepentingan pribadi maupun bisnis, dalam hal ini aplikasi fotografi tersebut adalah *Fotoyu*. *Fotoyu* adalah sebuah aplikasi berbasis mobile yang menyediakan layanan fotografi digital, mulai dari pemesanan jasa fotografer, pengolahan foto, hingga penyimpanan dan distribusi hasil foto secara online. Di Kota Jambi, pengguna aplikasi fotografi seperti *Fotoyu* semakin meningkat sejalan dengan kebutuhan dokumentasi visual untuk media sosial, kegiatan usaha, maupun acara pribadi. Namun, tingkat keberhasilan sebuah aplikasi tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengguna, tetapi juga kualitas sistem yang digunakan, tingkat kepuasan pengguna, dan manfaat yang didapat, yang semuanya dapat dihitung dengan berbagai cara [1].

Meskipun aplikasi *Fotoyu* sangat terkenal, hingga saat ini belum ada penelitian khusus yang mengkaji kesuksesan aplikasi fotografi di Jambi dengan menggunakan kerangka teori. Pada aplikasi *Fotoyu* juga memiliki kekurangan atau masalah yang dialami oleh pengguna berdasarkan ulasannya di playstore. Diantaranya seperti kualitas sistem pada aplikasi *Fotoyu* yang sering mengalami lag dan bug, fitur-fitur yang ada pada aplikasi *Fotoyu* terkadang tidak berjalan baik, beberapa pengguna mengalami *crash* atau keluar aplikasi sendiri, serta

mengeluhkan kesulitan pada verifikasi pembuatan akun pada aplikasi *Fotoyu* dibandingkan dengan aplikasi sejenisnya seperti *Foap*.

Melihat permasalahan di atas maka perlu dilakukan evaluasi atau analisis kesuksesan pada aplikasi *Fotoyu*. Ada beberapa metode untuk menganalisis kesuksesan pada suatu aplikasi, seperti metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang memiliki 5 variabel yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention to Use* (BITU), dan *Actual System Use* (AU) [2]. Selain itu ada metode lain yaitu model *Delone and McLean* yang memiliki 6 variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [1]. Namun untuk penelitian ini menggunakan metode *Delone and Mclean* untuk menganalisis kesuksesan pada aplikasi *fotoyu* di Kota Jambi, dikarenakan model *Delone and McLean* paling banyak digunakan oleh peneliti serta dianjurkan karena dianggap sebagai model yang paling lengkap dan menyeluruh [3].

Beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan metode *Delone and McLean* untuk mengukur kesuksesan aplikasi digital. Salah satu studi yang relevan adalah penelitian oleh Sinulingga et al. [4] yang menganalisis aplikasi *Shopee* dengan model ini, temuan mereka membuktikan bahwasanya kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi dan layanan, sehingga faktor ini menjadi krusial dalam mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi berbasis layanan digital seperti *Fotoyu*. Studi lain dilakukan oleh Wicaksono et al. [5] yang mengukur kesuksesan aplikasi *Gojek* dengan model yang sama, hasilnya menunjukkan bahwa manfaat bersih adalah faktor utama dalam menentukan keberhasilan aplikasi.

Dengan membandingkan hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini dapat mengidentifikasi indikator keberhasilan yang paling relevan untuk *Fotoyu*.

Berdasarkan pada pernyataan di atas maka penelitian ini memberikan gambaran mengenai kesuksesan aplikasi *Fotoyu* dengan menggunakan pendekatan metode *Delone and Mclean*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pada aplikasi *Fotoyu* terutama di Kota Jambi. Dengan hasil yang diperoleh, pihak pengembang *Fotoyu* dapat mengimplementasikan strategi perbaikan yang lebih tepat guna meningkatkan kepuasan pengguna di Kota Jambi.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat rumusan masalah yaitu: Bagaimana menganalisis kesuksesan aplikasi *Fotoyu* dengan menggunakan metode *Delone and McLean* di Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencegah pembahasan di luar topik dan membuat penyusunan menjadi lebih jelas, maka diperlukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan kepada pengguna aplikasi *Fotoyu* di wilayah Kota Jambi.
2. Pengumpulan data melalui kuesioner yang dibuat menggunakan *Google Forms*.

3. Metode yang digunakan yaitu metode *Delone and McLean* yang terdiri dari *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, dan *net benefits*.
4. Dalam studi ini, skala likert diterapkan untuk menguji sikap, pandangan, atau persepsi.
5. Aplikasi yang digunakan untuk menganalisis adalah *SmartPLS*.
6. Metode yang dipakai untuk menganalisis yaitu *Structural Equation Modelling* (SEM).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat disimpulkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesuksesan dari aplikasi *Fotoyu* terutama di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar dampak kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*) terhadap aplikasi *Fotoyu*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat diantaranya yaitu:

1. Dapat membantu pihak *Fotoyu* dalam melakukan pengembangan pada aplikasi mereka sehingga menjadi lebih baik.

2. Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran sejauh mana pengaruh kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih terhadap keberhasilan aplikasi *Fotoyu*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti lain dalam meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi berbasis digital.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan pada laporan penelitian ini dibuat dengan tujuan memberikan penjelasan mengenai penelitian yang dijalankan. Sistematika ini memiliki beberapa bab diantaranya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan perihal latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan seputar teori-teori yang digunakan oleh para peneliti yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang bersumber dari berbagai *literature* yang berasal dari Jurnal, Buku, dan Artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Isi bab ini mencakup penjelasan tentang proses pelaksanaan penelitian yang mencakup metode, prosedur, populasi dan sampel

yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai Gambaran umum model dan alat yang digunakan pada penelitian ini mengenai kesuksesan pada aplikasi *Fotoyu*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang hasil perhitungan analisis kesuksesan aplikasi *Fotoyu* berdasarkan penelitian yang telah dijalankan dan memberikan rekomendasi atas hasil penelitian yang dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan hasil dari penelitian yang berisi kesimpulan-kesimpulan dari peneliti serta memberikan saran-saran yang bermanfaat.