

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam beberapa dekade terakhir telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Akses internet yang kini menjangkau hampir seluruh populasi dunia memungkinkan masyarakat untuk terhubung secara global serta memanfaatkan berbagai layanan digital. Salah satu sektor yang paling terdampak oleh perkembangan ini adalah sektor hiburan, khususnya aktivitas menonton film. Hadirnya layanan *streaming* video berbasis internet telah mengubah cara masyarakat mengakses hiburan yang sebelumnya terbatas pada media konvensional seperti televisi dan bioskop. Teknologi *Video on Demand* (VoD) memungkinkan pengguna untuk memilih, mengakses, dan menonton tayangan secara fleksibel sesuai waktu dan preferensi mereka melalui berbagai perangkat seperti *smartphone* maupun komputer [1].

Perubahan pola perilaku masyarakat di era digital semakin nyata dengan meningkatnya penggunaan perangkat *mobile* untuk mengakses layanan hiburan. Kemudahan tersebut didukung oleh hadirnya penyedia Layanan *Over The Top* (OTT), yaitu layanan digital yang memungkinkan pengguna menikmati konten tanpa bergantung pada operator jaringan tertentu, cukup dengan menggunakan infrastruktur internet yang tersedia [2]. Layanan OTT menjadi salah satu pilihan utama masyarakat, terutama remaja, untuk memperoleh hiburan secara cepat, praktis, dan sesuai kebutuhan.

Salah satu aplikasi OTT yang berkembang pesat dalam kategori *streaming video* adalah LokLok. LokLok merupakan aplikasi *mobile* untuk menonton film dan serial TV dengan berbagai *genre* yang menarik bagi pengguna, khususnya kalangan remaja di Indonesia. LokLok menawarkan fleksibilitas layanan, mulai dari *streaming* film secara gratis melalui *smartphone* hingga fitur *watch together* yang memungkinkan pengguna menikmati film secara simultan

dari lokasi berbeda. Meskipun akses melalui *smartphone* bersifat gratis, pengguna yang ingin menikmati layanan melalui komputer perlu melakukan langganan terlebih dahulu [3]. Hal ini menjadikan Loklok unik dibandingkan aplikasi *streaming* lainnya yang umumnya menuntut biaya berlangganan sejak awal.

Namun, dalam penggunaannya, LokLok tidak terlepas dari berbagai permasalahan teknis. Beberapa keluhan umum meliputi koneksi internet yang tidak stabil sehingga mengakibatkan *buffering*, aplikasi gagal memuat konten, hingga aplikasi tidak dapat dibuka. Selain itu, *cache* aplikasi yang menumpuk dapat membuat kinerja aplikasi menjadi lambat atau bahkan tertutup secara tiba-tiba. Penggunaan versi aplikasi yang belum diperbarui juga dapat menimbulkan *bug* serta ketidakcocokan dengan sistem operasi perangkat, sehingga menghambat pengalaman pengguna [4].

Di sisi lain, ulasan pengguna pada platform seperti LokLok memiliki karakteristik yang beragam, baik dari segi bahasa, gaya penulisan, maupun penggunaan istilah *slang*. Kondisi ini menuntut adanya teknik *preprocessing* dan analisis yang tepat agar data dapat diolah secara optimal. Meskipun metode tersebut banyak digunakan dalam analisis sentimen, penelitian mengenai penerapannya pada platform OTT seperti LokLok masih terbatas. Sebagian besar studi lebih berfokus pada *e-commerce* atau media sosial, sehingga terdapat kesenjangan penelitian yang dapat diisi melalui analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi *streaming* seperti LokLok. [5].

Kepuasan dan loyalitas pengguna merupakan faktor penting bagi keberhasilan aplikasi *streaming* digital. LokLok sebagai penyedia layanan tentu perlu memahami sejauh mana kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, serta manfaat yang dirasakan pengguna dapat memengaruhi tingkat kepuasan terhadap aplikasi. Untuk itu, model *Delone and Mclean* dipilih sebagai pendekatan evaluasi karena memiliki dimensi yang komprehensif, yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*.

Model ini dapat menggambarkan kualitas layanan elektronik secara menyeluruh dan relevan dengan konteks aplikasi *streaming* digital.

Delone and Mclean Model adalah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003. Model ini sering digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut [6].

Berdasarkan dari uraian permasalahan diatas, maka penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul: **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI LOK LOK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *DELONE AND MCLEAN*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan Dibahas penelitian yaitu:

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu “Bagaimana menganalisis Kepuasan Aplikasi LokLok Menggunakan Metode *Delone and Mclean*”?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dikhususkan pada kepengguna Aplikasi LokLok.
2. Penentuan teknik perhitungan sampel menggunakan rumus.
3. Penelitian ini difokuskan pada kualitas informasi (*Information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*).
4. Kuesioner disebarkan secara *online* dalam bentuk formulir *google form*.
5. *Tools* yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah *SmartPLS3* dan analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modeling*).
6. Populasi Pengguna Aplikasi LokLok di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi LokLok khususnya di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh pada kualitas layanan LokLok terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi dengan menggunakan metode *Delone and Mclean*.
3. Untuk mengetahui kesuksesan dari Aplikasi LokLok Terhadap pengguna aplikasi LokLok Kota Jambi Menggunakan Metode *Delone and Mclean*.

1.4.2 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan dari para Pengguna Aplikasi LokLok Kota Jambi.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.
3. Secara metodologi, penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan metode kuantitatif untuk menyusun skripsi khususnya di Program Studi Sistem Informasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari penulisan skripsi yang terdiri dari 6 bab. Adapun susunannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang konsep-konsep teoritis yang berhubungan dengan masalah yang teliti serta digunakan sebagai kerangka atau landasan yang di gunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian, serta kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal dan lain sebagainya. Juga berisi tentang tinjauan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan tentang kerangka kerja penelitian, metode penelitian yang digunakan dan teknik pengumpulan data penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menggambarkan dan menjelaskan model, hipotesis penelitian serta menganalisis dan mengukur kepuasan pengguna menggunakan metode *Delone and Mclean*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi LokLok.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti.