

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung sangat cepat telah memberikan dampak yang cukup besar dalam dunia pendidikan, terutama dalam mendukung proses belajar dan mengajar yang lebih fleksibel dan efisien. Salah satu bentuk pemanfaatan yang banyak digunakan oleh mahasiswa saat ini adalah aplikasi berbasis *cloud*, yang berfungsi sebagai sarana penyimpanan, untuk menyimpan, mengelola, dan berbagi dokumen secara daring. Kehadiran *cloud* juga mempermudah kolaborasi antara mahasiswa dan dosen. Terutama pada masa pandemi COVID-19, aktivitas pembelajaran *online* mengalami peningkatan yang cukup pesat sehingga penggunaan aplikasi berbasis *cloud* menjadi semakin intensif sebagai pendukung kegiatan akademik [1].

Namun, pada kenyataanya masih terdapat sejumlah pengguna yang menggunakan media penyimpanan data secara fisik, seperti *flashdisk* dan *harddisk* yang memiliki keterbatasan, baik dari segi keamanan data maupun fleksibilitas akses. Risiko kehilangan data akibat kerusakan perangkat penyimpanan fisik juga menjadi permasalahan yang sering dihadapi oleh pengguna. Oleh sebab itu, diperlukan suatu media penyimpanan alternatif yang mampu bekerja secara *online* bersifat terpusat dan dapat diakses kapan dan di mana saja yaitu teknologi *cloud storage*. Dengan adanya teknologi *cloud*, pengguna tidak perlu khawatir kehilangan data saat terjadi kerusakan perangkat penyimpanan fisik. *Cloud storage*

memungkinkan akses data oleh pengguna setiap waktu dan dapat dilakukan dimana saja asalkan pengguna terkoneksi dengan internet [2].

Teknologi *cloud storage* memiliki berbagai jenis layanan, salah satunya adalah Google Drive yang banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk menyimpan berbagi dokumen secara daring. Aplikasi ini memudahkan pengguna dalam menyimpan, mengakses, dan berbagi dokumen secara online karena data dapat tersinkronisasi secara otomatis di berbagai perangkat sehingga dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Selain itu, Google Drive juga menyediakan sistem keamanan melalui fitur enkripsi dan pencadangan data untuk melindungi data pengguna. Meskipun demikian, dalam penggunaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti kesulitan sebagian pengguna dalam memahami berbagai fitur yang tersedia, keterbatasan kapasitas penyimpanan gratis sebesar 15 GB yang cepat penuh, ketergantungan pada koneksi internet yang harus stabil, serta kebingungan dalam mengatur fitur kolaborasi seperti izin akses dokumen. Selain itu, beberapa pengguna juga mengalami proses unggah (upload) dan unduh (download) file yang relatif lambat, terjadinya error atau kegagalan sinkronisasi file, serta kendala dalam mengelola file yang jumlahnya banyak sehingga menyulitkan pengguna dalam menemukan kembali dokumen yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini, tingkat efektivitas dan kesuksesan penggunaan Google Drive dalam menunjang aktivitas akademik perlu dianalisis secara sistematis. Kesuksesan penggunaan sistem tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, layanan, serta kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode yang

dikembangkan oleh William H. Delone dan Ephraim R. McLean untuk mengukur kesuksesan sistem melalui enam variabel yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk menilai kualitas sistem teknologi informasi, Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk menilai kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem, Kualitas Layanan (*Service Quality*) untuk menilai kualitas sistem layanan teknologi informasi, Penggunaan (*Use*) untuk melihat tingkat pemanfaatan keluaran sistem oleh pengguna, Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) untuk mengevaluasi tanggapan pengguna terhadap keluaran sistem informasi, Manfaat Bersih (*Net Benefit*) untuk menilai sejauh mana Sistem Informasi (SI) memberikan kontribusi terhadap keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan bangsa[3].

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul “**Analisis Kesuksesan Penggunaan Aplikasi Google Drive Menggunakan Metode DeLone And McLean (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa)**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu “Bagaimana menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi Google Drive di kalangan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa menggunakan metode *DeLone and McLean*?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis membatasi batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode *DeLone and McLean* dengan kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), penggunaan (*Use*), (*User satisfaction*) kepuasan pengguna, dan (*Net Benefit*) manfaat bersih.
2. Aplikasi yang dianalisis dalam penelitian ini adalah aplikasi Google Drive yang digunakan oleh mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui Google Form dan menggunakan *Skala Likert*.
4. Teknik pengelolaan data yang dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 4 (*Smart Partial Least Squares*).
5. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Google Drive di kalangan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kesuksesan penggunaan aplikasi Google Drive serta mengetahui seberapa penting aplikasi Google Drive di kalangan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa.

2. Untuk mengetahui keterkaitan setiap variabel terhadap kepuasan pengguna aplikasi Google Drive.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang dialihkan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui segala aspek variabel-variabel untuk mengukur tingkat kesuksesan penggunaan aplikasi Google Drive kedepannya.
2. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan atau panduan serta dapat menjadi sumber referensi untuk mengembangkan penelitian.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai keseluruhan penulisan karya ilmiah yang akan disusun, maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan pokok permasalahan yang

diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari buku, jurnal, artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, pengumpulan sampel, skala likert dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kesuksesan menggunakan metode *DeLone and McLean*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan smart-PLS dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

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