

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada masa sekarang, teknologi informasi sedang mengalami kemajuan yang luar biasa. teknologi sangat berguna sebagai alat yang membantu Aktivitas manusia dalam berbagai aspek seperti bekerja, bersantai dan lain-lain. Selain bermanfaat dalam banyak aspek, teknologi informasi juga membuat pekerjaan menjadi lebih efisien, cepat dan mudah, sehingga memudahkan pekerjaan masyarakat, menghemat waktu dan tenaga[1]. Salah satu kemajuan teknologi yang banyak dikembangkan saat ini adalah *smartphone*. *Smartphone* merupakan alat komunikasi banyak digunakan oleh anak-anak, remaja, dewasa dan orang tua. Pada mulanya telepon seluler hanya digunakan untuk berkomunikasi, namun bersamaan dengan kemajuan teknologi, masyarakat dapat melakukan pengiriman data dan menambahkan aplikasi yang mereka sukai. Saat ini, penggunaan media merupakan kebutuhan umum bagi individu, kelompok, dan organisasi. Saat ini peran telepon seluler atau *smartphone* telah menjadi suatu kebutuhan sehari-hari dalam kehidupan masyarakat saat ini. Dengan menggunakan *smartphone*, informasi juga didapatkan dengan mudah dalam waktu yang singkat[2].

Suatu sistem dapat dikatakan sukses apabila sistem yang digunakan dapat mendukung pengguna dalam pekerjaannya sehingga menimbulkan dampak yang memuaskan bagi pengguna. Penggunaannya akan menimbulkan perilaku penggunaan yang sering digunakan untuk mempercepat penyelesaian tugas sehari-hari. Penggunaannya sendiri dipengaruhi oleh beberapa variabel, khususnya

kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kualitas sistem digunakan untuk menilai tingkat kualitas sistem teknologi itu sendiri. Pada saat yang sama, Kualitas informasi melibatkan elemen-elemen seperti keakuratan, kelengkapan dan ketepatan waktu dari hasil yang dihasilkan oleh sistem informasi memiliki pengaruh paling positif terhadap penggunaan. Dengan teknologi saat ini sedang berkembang, salah satunya adalah aplikasi Simayang[3].

PERUMDA (Perusahaan Umum Air Minum Daerah) Tirta Mayang Kota Jambi, beralamat di Jl Letkol Slamet Riyadi, Kel. Solok Sipin, Kec. Danau Sipin, Kota Jambi, Prov.Jambi. Merupakan kantor yang memiliki tupoksi yaitu Mengupayakan perolehan/suplai air minum bersih sesuai dengan program pembangunan Pemerintah Kota Jambi. Dengan adanya perkembangan data pengguna internet tersebut PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi membuat aplikasi mobile yang berjalan di *smartphone*. Aplikasi tersebut digunakan sebagai alat untuk Pelanggan dapat memeriksa dan membayar tagihan air mereka, meminta sambungan baru, dan mengajukan keluhan tentang kebocoran air dan masih banyak lagi.

Simayang sendiri adalah aplikasi mobile pelayanan pelanggan-pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi. Di aplikasi Simayang sudah tersedia cukup banyak menu seperti tersedia informasi tagihan air, pengaduan bila terjadi kebocoran, permohonan sambungan baru bagi pelanggan PERUMDA, channel pembayaran, gerai layanan, catat meter mandiri, menu tips, menu berita dan promo. Aplikasi ini rilis pada tanggal 16 mei 2023 sudah tersedia di *play store*, aplikasi ini telah di unduh seribu lebih pengguna.

Namun selama pengoperasian, ada beberapa keluhan dari pengguna aplikasi. Simayang melalui review di aplikasi *Play Store*. Salah satu masalah yang dilaporkan oleh pengguna aplikasi adalah kesalahan yang terjadi pada aplikasi setelah pembaruan, bukan perbaikan. Selain itu, beberapa pengguna lain sering kesulitan memeriksa tagihan dan membuat koneksi baru dan beberapa pengguna lain merasa perlu dilakukan pembaruan untuk *iPhone Operating System (IOS)* supaya lebih dipermudahkan lagi untuk pelanggan si mayang tidak hanya untuk pengguna *android* saja.

Simayang, maka permasalahan tersebut akan mempengaruhi penggunaannya. Sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur hasil penggunaan aplikasi Simayang sehingga dapat mengetahui bagaimana hasil dari penelitian ini, dengan menggunakan metode *Delone and Mclean*.

Dengan latar belakang ini, penulis tertarik melakukan penelitian pada aplikasi Simayang dengan judul “**ANALISIS KUALITAS TERHADAP APLIKASI SIMAYANG MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, pada aplikasi Simayang menggunakan metode *Delone and Mclean*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar judul metode penelitian, maka penelitian ini menentukan batasan masalah yang dibahas sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode Delon and Mclean dengan variabel yang digunakan yaitu kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*) dan penggunaan (*Use*).
2. Hasil data kuesioner yang telah di sebar akan diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS.
3. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan menggunakan media *google forms*
5. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik Slovin

1.4 TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang di bahas di atas, maka tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah :

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian adalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Memahami penggunaan dalam menggunakan layanan dengan menggunakan metode *Delone and Mclean*
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan terhadap aplikasi Simayan..

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini meliputi:

1. Bagi aplikasi Simayang

Penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai kualitas aplikasi Simayang, dan diharapkan dapat menjadi acuan dalam peningkatan kualitas.

2. Bagi penulis

Penelitian ini juga mempunyai manfaat untuk mengetahui tingkat kualitas aplikasi dan Semoga dapat menambah pemahaman dan pengetahuan penulis mengenai penggunaan aplikasi Simayang.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi tambahan untuk peningkatan pengetahuan bagi para pemangku kepentingan yang berkepentingan untuk meningkatkan kualitas aplikasinya.

4. Bagi Universitas Dinamika Bangsa

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan arsip dokumen ilmiah yang menjadi dasar penelitian berikutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistem penulisan secara umum menggambarkan apa yang secara umum dibahas pada setiap bab skripsi enam bab tersebut. Penempatannya adalah berikut:

BAB I :PENDAHULUAN

Bab ini memuat pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, keterbatasannya, tujuan serta manfaat penelitian serta pernyataan sistematika dalam penulisan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori dasar yang diambil dari buku dan jurnal untuk mendukung penelitian Anda. Ini berfungsi sebagai informasi untuk analisis aplikasi Simayang dan mewakili ide dan pendapat ahli yang relevan dengan masalah yang diteliti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, dijelaskan langkah-langkah proses yang dilakukan selama penyelidikan dan metode yang diterapkan dalam penelitian. Dalam rangka mencapai tujuan penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data, analisis data, metode interpretasi, dan alat yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum tentang model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis aplikasi Simayang berdasarkan penelitian yang dilakukan, serta rekomendasi bahan pertimbangan dan masukan bagi pengelola aplikasi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini, penulis merinci rangkuman dan saran dari penelitian yang telah dilaksanakan, dengan harapan dapat menuju ke arah yang lebih bermanfaat.