

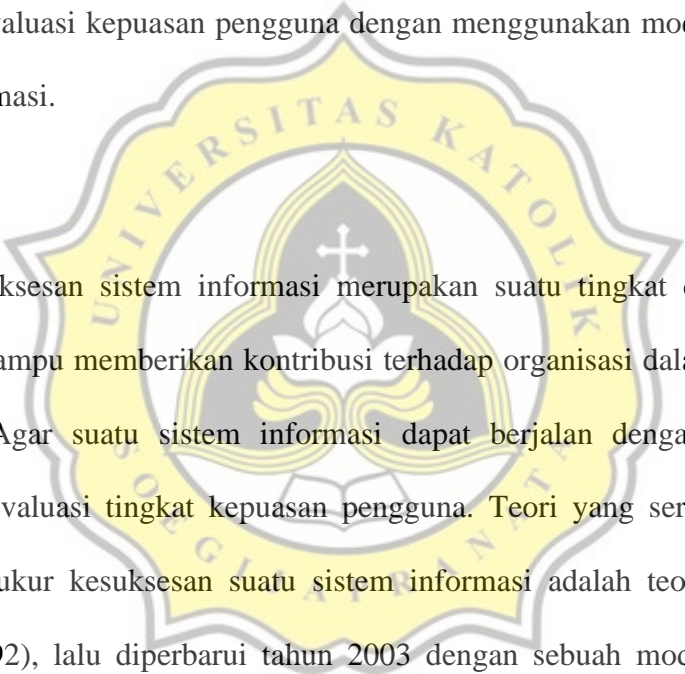
# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi aplikasi pada perangkat bergerak smartphone berbasis Android Google dan iOS Apple saat ini terus berkembang sehingga mengubah cara dan perilaku masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari, bahkan sudah digunakan untuk perencanaan strategis sistem informasi bisnis perusahaan, salah satunya adalah mengembangkan teknologi ke arah bisnis transportasi yang modern dengan menggunakan kecanggihan aplikasi. Masyarakat saat ini dimudahkan dengan adanya sarana transportasi online berbasis aplikasi terutama untuk kemudahan pemesanannya dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun secara cepat dan real time. Salah satu sarana transportasi online berbasis aplikasi adalah PT Gojek Indonesia, didirikan pada tahun 2010 oleh CEO dan Managing Director Nadiem Makarim bersama rekan. PT Gojek Indonesia kini sudah memiliki lebih dari 1 juta driver gojek yang tersebar di hampir seluruh kota di Indonesia dan terus bertambah. PT Gojek Indonesia memulai perjalanannya pada tahun 2010 dengan layanan pertama yaitu pesan ojek melalui call center. Kemudian berkembang pesat pada tahun 2015 setelah meluncurkan sebuah aplikasi dengan tiga layanan yaitu, GoRide, GoSend, GoMart. Sejak saat itu gojek semakin berkembang hingga menjadi grup teknologi terkemuka yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara ([www.gojek.com](http://www.gojek.com)). Layanan ojek online berbasis aplikasi ini dapat diakses seluruh pengguna namun aplikasi pengguna dari sisi customer dan dari sisi mitra (Driver Gojek) ini berbeda dari segi tampilan, sistem informasi, penggunaan, dan manfaatnya.

Peneliti ingin mengevaluasi pengguna aplikasi dari sisi mitra atau gojek driver dikarenakan memiliki masalah yang timbul dengan berdasarkan pengalaman pribadi peneliti dan wawancara peneliti terhadap pengguna yaitu, gagal login ke akun gojek, error saat melakukan withdraw saldo gojek, insentif yang tidak masuk ke saldo gojek, pembayaran gopay yang tidak masuk ke saldo, pesanan yang tidak bisa diambil atau diselesaikan, tidak dapat menghubungi customer lewat chat, tentunya hal ini sangat menghambat pekerjaan. Maka perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi.



Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi terhadap organisasi dalam pencapaian tujuannya. Agar suatu sistem informasi dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna. Teori yang sering digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi adalah teori Delone dan Mclean (1992), lalu diperbarui tahun 2003 dengan sebuah model kesuksesan sistem informasi Delone & Mclean (*The Deloone and mclean*).

Delone dan McLean (1992) Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (Radityo dan Zulaikhan, 2007).

Sedangkan DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas informasi menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (Risdiyanto, 2014).

Penelitian sebelumnya, Nisa Amalia (2019), menguji teori model Delone dan Mclean dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada sistem website Traveloka. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Ignatius Adrian (2013) menguji teori model Delone dan Mclean dalam evaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi cyber campus (SIYCA) Stikom Surabaya. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Risdiyanto (2014) menguji teori Delone dan Mclean dalam evaluasi pada sistem informasi InKlinik yang dikembangkan oleh CV. Interkoneksi Persada. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Niken dan Sri (2019) yang menguji teori Delone dan Mclean dalam pengaruh penggunaan Learning Management System (LMS) di Universitas Katolik Musi Charitas. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Radityo dan Zulaikhan (2007) menguji teori Delone dan Mclean pada SIMA WEB (Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Website) di Universitas Diponegoro.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini berjudul **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN APLIKASI DARI PERSPEKTIF PENGGUNA DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS : APLIKASI GOJEK DRIVER).”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Sistem Aplikasi Gojek Driver Menurut Pengguna?
2. Bagaimana Kualitas Informasi Aplikasi Gojek Driver Menurut Pengguna?
3. Bagaimana Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Driver Menurut Pengguna?
4. Bagaimana Kepuasan Driver Gojek Sebagai Pengguna Aplikasi?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini yaitu:

1. Menganalisa tingkat kualitas sistem, tingkat kualitas informasi, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan pengguna
2. Mengidentifikasi masalah yang ada pada aplikasi gojek driver
3. Memberikan rekomendasi bagi PT Gojek untuk perbaikan aplikasi

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

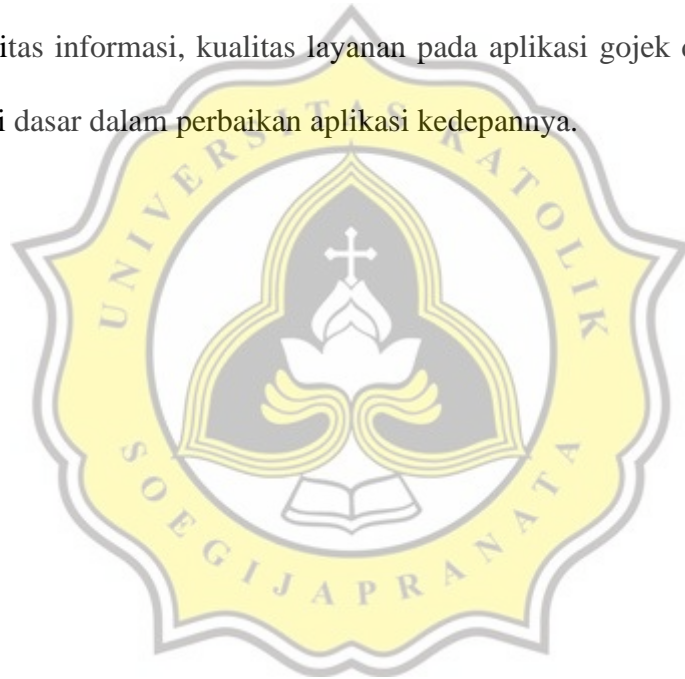
Manfaat penelitian yang didapat dari penelitian ini:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

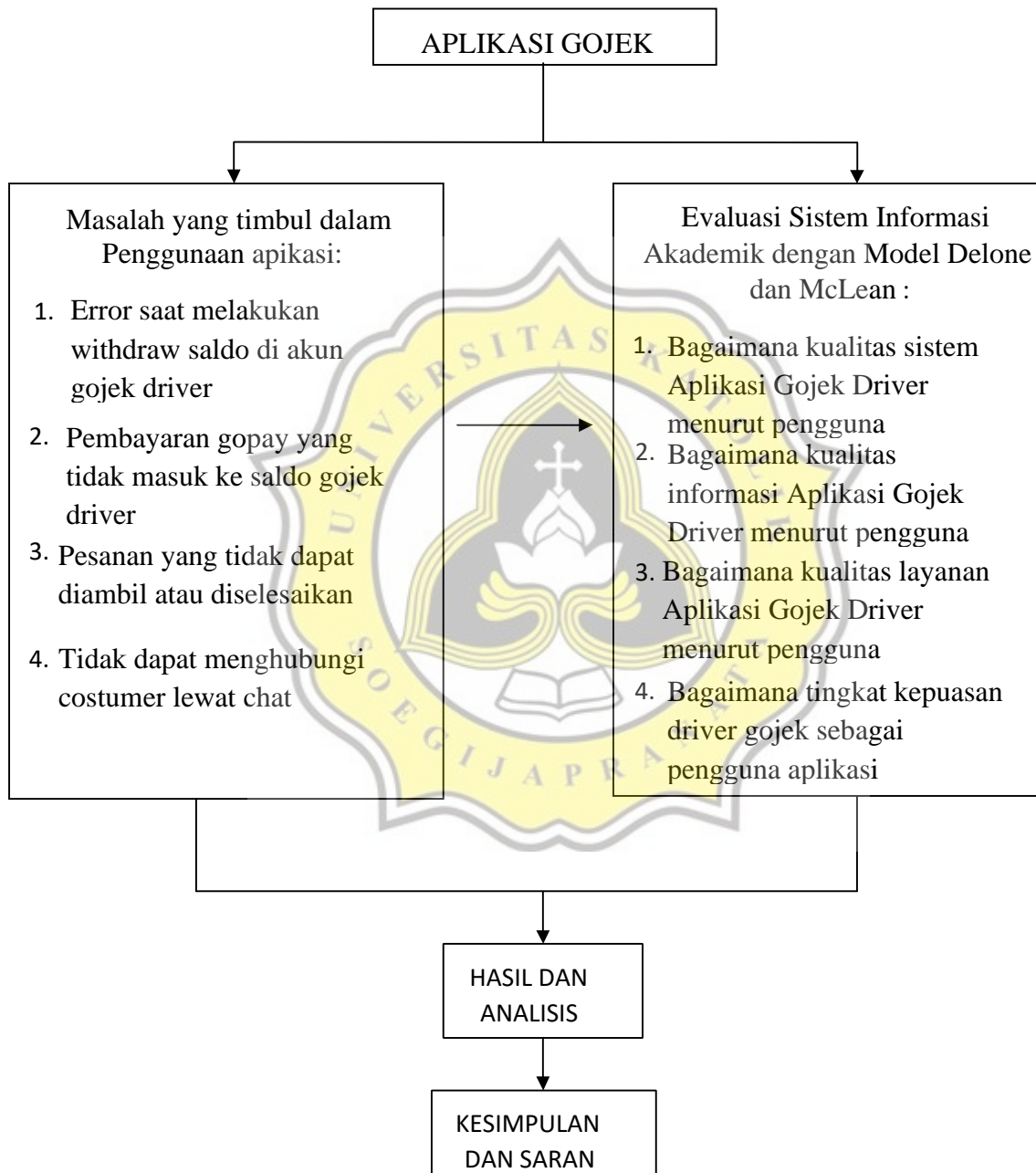
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah referensi penelitian serupa tentang evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi.

2. Bagi PT Gojek

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan pada aplikasi gojek driver sehingga bisa menjadi dasar dalam perbaikan aplikasi kedepannya.



## 1.4 Kerangka Pikir



Gambar 1 : Bagan Kerangka Pikir

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian ini, manfaat penelitian bagi berbagai pihak, kerangka pikir, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis dalam penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai objek dan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber dan jenis data yang digunakan, definisi dan pengukuran variabel yang diperlukan dalam penelitian ini dan metode analisis data.

### **BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi hasil dan analisis data yang akan menguraikan berbagai perhitungan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini.

### **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini berisi kesimpulan, saran, dan keterbatasan dari analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.