

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah mengalihkan berbagai mekanisme pemilihan ke lingkungan digital, salah satunya melalui *electronic voting (e-voting)*. *E-voting* memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi untuk menggantikan surat suara kertas dengan alur elektronik yang mencakup autentikasi pemilih, pemberian suara, tabulasi, dan penyampaian hasil [2], [3]. Agar integritas proses terjaga, sistem tersebut umumnya dilengkapi kontrol keamanan, verifikasi, dan audit yang melindungi kerahasiaan serta keterverifikasian suara. Meskipun demikian, keberhasilan *e-voting* tidak semata-mata bergantung pada kapasitas teknis, melainkan juga pada tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan, keterbukaan, dan reliabilitas proses [4].

Selain pertimbangan teknis, keputusan menggunakan *e-voting* dibentuk oleh persepsi mengenai manfaat, kemudahan, keamanan, dan risiko. Stabilitas sistem, kejelasan alur, kesiapan infrastruktur, serta jaminan keabsahan hasil meningkatkan kesediaan pemilih memanfaatkan kanal elektronik [5], [6], [7], [8]. Sebaliknya, kekhawatiran atas keamanan informasi, manipulasi hasil, keterbatasan literasi digital, autentikasi, privasi, integritas data, transparansi, dan keterverifikasian dapat melemahkan kepercayaan [9], [10], [11]. Karena itu, penilaian *e-voting* harus mencakup dimensi teknis sekaligus sosioteknis, termasuk *usability*, *user experience*, dan *trust*. Pada *voting* berbasis aplikasi yang melibatkan figur publik, hubungan parasosial juga dapat memperkuat keterikatan emosional pada figur yang didukung dan mendorong partisipasi berulang [12], [13].

Mnet Plus merupakan platform konten dan voting *K-Pop* resmi dari stasiun televisi korea Mnet yang menyediakan musik, tayangan, komunitas, dan kanal pemungutan suara siaran *global*, aplikasi ini memperoleh *rating* sekitar 3.2/5 dari ± 39 ribu ulasan di *Google Play* [15]. Selain itu beberapa pengguna aplikasi seringkali melaporkan masalah teknis berulang yang secara langsung mengganggu fungsi inti layanan, termasuk adanya *crash/stuck* saat proses *voting* atau setelah

keluar/*login* ulang, hingga upaya *uninstall reinstall* yang tidak menyelesaikan masalah. Pola keluhan ini menunjukkan menurunnya *system quality* dan *service quality* yang berhubungan dengan reliabilitas dan konsistensi performa aplikasi, serta faktor – faktor yang berkaitan erat dengan penurunan kepuasan pengguna. *Rating* dan ulasan pada suatu aplikasi dapat dipandang sebagai representasi ringkas persepsi pengguna terhadap kualitas, pengalaman penggunaan, dan tingkat kepuasan mereka, sekaligus berfungsi sebagai sinyal kredibilitas yang memengaruhi unduhan, retensi, dan loyalitas terhadap sebuah aplikasi [16], [17], [18]. Pada *voting* berbasis aplikasi, kualitas sistem dan layanan menjadi krusial karena gangguan reliabilitas dapat menghambat partisipasi sekaligus menurunkan kepuasan dimana hal ini selaras dengan temuan pada layanan digital bahwa kualitas informasi maupun layanan berhubungan dengan persepsi perlindungan privasi, kepuasan, dan loyalitas pengguna [18].

Selain masalah teknis, persepsi pengguna terhadap Mnet Plus juga dipengaruhi oleh faktor kepercayaan terhadap integritas sistem *voting* Mnet. Skandal manipulasi *voting* pada *Series Produce* Pada tahun 2019 yang berujung pada proses hukum serta sanksi bagi pihak terkait menyebabkan kredibilitas mekanisme *voting* Mnet dipertanyakan [20], [21]. Keraguan tersebut semakin menguat ketika muncul kontroversi lanjutan, misalnya kritik publik terhadap keputusan CJ ENM merekrut kembali figur produksi yang sebelumnya dikaitkan dengan kasus tersebut, sehingga persepsi mengenai rendahnya transparansi dan akuntabilitas proses *voting* semakin kuat [22]. Secara umum, penelitian menunjukkan bahwa isu atau dugaan kecurangan dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap integritas proses *voting* sehingga hasilnya dianggap kurang meyakinkan [23]. Selain itu, manipulasi yang terlihat jelas cenderung berdampak lebih kuat karena dapat menurunkan kepercayaan terhadap institusi penyelenggara atau pihak pengelola proses *voting* [24].

Selaras dengan kajian sebelumnya, kontroversi tersebut mendorong penurunan kepercayaan dan memunculkan ajakan *canceling* terhadap tayangan kompetisi Mnet. Namun, sebagian penonton tetap mengikuti program karena dorongan mendukung idola dan penilaian bahwa tayangannya masih layak

dikonsumsi [25]. Kondisi ini memperlihatkan keterkaitan timbal balik antara kepuasan dan kepercayaan. Pengalaman yang baik terhadap mutu informasi, kemudahan penggunaan, dan keandalan layanan dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap pengelola maupun teknologi. Sebaliknya, keyakinan pada keamanan, transparansi, dan akuntabilitas sistem memperbesar kemungkinan pengguna merasa puas serta tetap memakai layanan digital, termasuk *e-voting*. Ketika kepuasan dan kepercayaan hadir secara bersamaan, niat penggunaan berkelanjutan cenderung meningkat, sedangkan potensi penolakan atau boikot menurun [26],[27].

Studi ini menggunakan *Information Systems Success Model* DeLone dan McLean yang telah dimodifikasi. *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Trust*, dan *Self-Efficacy* diposisikan sebagai prediktor *User Satisfaction*, sedangkan *User Satisfaction* menjadi determinan *Continuance of Use*. Penempatan tersebut didasarkan pada asumsi bahwa evaluasi positif setelah penggunaan mendorong pengguna kembali memanfaatkan sistem *e-voting* pada periode voting berikutnya. Sejumlah penelitian terdahulu juga memperlihatkan kontribusi dimensi kualitas, kepercayaan, dan *Self-Efficacy* terhadap kepuasan serta keberlanjutan penggunaan [29], [30]. Integrasi konstruk tersebut membentuk model yang lebih sesuai untuk mengevaluasi pemanfaatan berkelanjutan fitur *e-voting* Mnet Plus [31]. Model ini dipilih karena mampu menilai keberhasilan sistem informasi melalui keterkaitan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [28].

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, penelitian ini merumuskan pertanyaan berikut: faktor-faktor apa yang membentuk *Continuance of Use* pada sistem *e-voting* Mnet Plus ketika *User Satisfaction* berperan sebagai variabel perantara yang dipengaruhi oleh *Trust* dan *Self-Efficacy* dalam modifikasi model DeLone dan McLean?

1.3. Batasan Masalah

1. Fokus penelitian diarahkan pada pengguna Mnet Plus di Indonesia yang sekurang-kurangnya pernah satu kali memanfaatkan fitur *voting online* pada aplikasi tersebut.
2. Model yang dikembangkan menganalisis tujuh konstruk, yaitu *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality*, *Trust*, *Self-Efficacy*, *User Satisfaction*, serta *Continuance of Use*.
3. Penelitian ini tidak membahas aspek hukum maupun kebijakan regulatif terkait penyelenggaraan *e-voting*, melainkan berfokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, kepercayaan, dan kepuasan dalam keberhasilan penggunaan dan penggunaan berlanjut sistem *e-voting* di aplikasi Mnet Plus

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menguji faktor-faktor pembentuk *Continuance of Use* pada sistem *e-voting* Mnet Plus. Dalam kerangka DeLone dan McLean yang dimodifikasi, *User Satisfaction* ditempatkan sebagai variabel perantara yang dipengaruhi oleh *Trust* dan *Self-Efficacy*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dirumuskan ke dalam beberapa poin berikut:

1. Memperkaya kajian teoretis Sistem Informasi melalui evaluasi keberhasilan *e-voting* berbasis aplikasi dengan modifikasi model DeLone dan McLean yang melibatkan *Trust*, *Self-Efficacy*, *User Satisfaction*, dan *Continuance of Use*.
2. Menyediakan masukan praktis bagi pengembang Mnet Plus mengenai faktor yang membentuk kepercayaan, keyakinan diri, kepuasan, dan niat pengguna untuk kembali memakai fitur *voting online*.

3. Menjadi pertimbangan bagi pengelola platform digital interaktif dalam memperbaiki mutu sistem, layanan, dan informasi sehingga pengalaman pengguna lebih andal, terpercaya, dan mendukung penggunaan berkelanjutan.
4. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi mahasiswa, akademisi, dan peneliti yang mengkaji sistem informasi, *e-voting*, keberhasilan sistem informasi, *User Satisfaction*, serta keberlanjutan pemanfaatan aplikasi digital.

1.6. Relevansi Sistem Informasi



Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi

Secara konseptual, Gambar 1.1 menempatkan *Management Information Systems (MIS)* sebagai inti sistem sosio-teknis yang menghubungkan pendekatan teknis dan perilaku. Pendekatan teknis mencakup *computer science*, *operations research*, dan *management science*, dengan perhatian pada desain arsitektur, pemodelan kuantitatif, *technical debt*, serta inersia teknologi dalam pengembangan atau penggantian sistem *legacy*. Sementara itu, pendekatan perilaku menelaah pengaruh praktik kerja, mekanisme koordinasi, insentif, dan tata kelola pengetahuan. Dalam kerangka *socio-technical system (STS)*, efektivitas teknologi bergantung pada keselarasan antara rancangan teknis, struktur organisasi, dan perilaku pengguna.

Dalam Perkembangannya *Management Information Systems* (MIS) kini telah berevolusi dari sekadar alat administratif menjadi elemen strategis yang mendorong transformasi digital organisasi. Integrasi aspek teknis dan perilaku menjadikan MIS lebih adaptif, terukur, serta berorientasi pada pengguna[34]. *E-voting* merupakan salah satu bentuk spesifik *Management Information Systems* (MIS) di sektor publik yang tidak hanya mengelola data dan proses pemungutan suara, tetapi juga arus informasi yang membentuk sikap dan kepercayaan pengguna. Sejalan dengan itu, relasi parasosial di media sosial yang terbentuk melalui *informational*, *homophily*, dan *relationship experiences* memengaruhi iklim interaksi, persepsi, serta respons emosional pengguna, yang pada gilirannya berdampak pada *electronic word-of-mouth (eWOM)* dan intensi untuk menggunakan maupun merekomendasikan layanan digital [35].

Dari perspektif psikologis, teori *parasocial* menerangkan bahwa interaksi satu arah dengan figur di media digital dapat membangun ikatan sosioemosional yang memengaruhi sikap serta perilaku pengguna. Temuan pada layanan digital berbasis *MIS* juga merefleksikan bahwa kualitas sistem serta informasi memengaruhi keberlanjutan pemanfaatan melalui *satisfaction* dan *trust*. Atas dasar itu, *e-voting* perlu menjaga keamanan serta keandalan pemrosesan suara sekaligus mempertimbangkan keterikatan parasosial pemakai. Dalam hubungan itu, *User Satisfaction* serta *Trust* dapat berfungsi sebagai mediator antara mutu sistem dan niat menggunakan *e-voting* secara berulang. Kedekatan itu berpotensi melahirkan *unearned trust* terhadap sistem serta memicu individu menyesuaikan preferensi dengan pilihan yang ditonjolkan platform.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memperjelas urutan pembahasan dan memandu penyajian setiap tahap penelitian. Struktur masing-masing bab diringkaskan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang kajian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan kajian, manfaat penelitian, relevansi kajian dengan bidang Sistem Informasi, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Landasan konseptual penelitian dibahas dalam bab ini melalui uraian mengenai *e-voting*, aplikasi Mnet Plus, *Trust*, *User Satisfaction*, teori keberhasilan sistem informasi, model DeLone dan McLean, PLS-SEM, SmartPLS, populasi dan sampel, teknik *sampling*, serta penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan proses penelitian secara berurutan, mencakup alur studi, identifikasi masalah, penelusuran literatur, pengembangan model konseptual, penyusunan hipotesis, penetapan sumber data, penentuan populasi dan sampel, penyusunan serta pengujian instrumen, distribusi kuesioner, analisis data, dan penarikan kesimpulan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian dan interpretasinya dipaparkan dalam bab ini. Uraian mencakup karakteristik responden, statistik deskriptif, evaluasi model pengukuran dan model struktural, pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil berdasarkan modifikasi model DeLone dan McLean.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari temuan kajian serta saran yang diberikan mengacu temuan kajian. Saran ditujukan bagi pengembang aplikasi, pihak terkait, serta peneliti selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

Seluruh rujukan yang mendasari penyusunan penelitian disajikan pada bagian ini.

LAMPIRAN

Dokumen penunjang, termasuk kuesioner, data pendukung, keluaran pengolahan data, dan berkas relevan lainnya, disertakan pada bagian ini.