

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT Gramedia Asri Media, atau lebih dikenal dengan nama Gramedia, adalah salah satu jaringan toko buku terbesar di Indonesia. Perusahaan ini merupakan bagian dari Kompas Gramedia Group, sebuah konglomerasi media besar di Indonesia. Didirikan pada tahun 1970, Gramedia bermula sebagai sebuah toko buku kecil di Jakarta. Seiring waktu, Gramedia berkembang menjadi jaringan ritel buku terkemuka yang tidak hanya menjual buku, tetapi juga menyediakan alat tulis, majalah, dan berbagai produk penunjang pendidikan. Gramedia tidak hanya dikenal sebagai toko buku fisik, tetapi juga memperluas layanannya melalui *platform* digital, seperti Gramedia Digital, yang menyediakan akses ke ribuan buku, koran, dan majalah dalam format digital. Selain itu, perusahaan ini juga mengelola lini penerbitan, mencetak buku-buku lokal dan internasional, serta menyediakan produk pendidikan seperti alat tulis dan perangkat belajar.

1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi perusahaan ritel yang mampu menyediakan solusi edukasi, informasi, dan inspirasi terbaik bagi masyarakat Indonesia untuk mendukung kemajuan bangsa.

Misi

- a. Mengembangkan budaya membaca dan literasi di masyarakat.
- b. Menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi yang relevan dengan kebutuhan pendidikan dan hiburan masyarakat.
- c. Berinovasi melalui teknologi dan layanan digital untuk menjangkau lebih banyak pelanggan.
- d. Mendukung pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas melalui edukasi dan literasi.
- e. Menjalin hubungan yang baik dengan komunitas, pelanggan, dan mitra usaha untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak.

1.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 1. 1

Logo Aplikasi Gramedia Digital

Sumber: Gramedia (2018)

Gramedia Digital diluncurkan oleh Kompas Gramedia, salah satu penerbit dan jaringan toko buku terbesar di Indonesia, sebagai respons terhadap perkembangan teknologi dan perubahan pola baca masyarakat. Gramedia Digital dirancang sebagai aplikasi baca digital untuk menyediakan akses mudah ke koleksi bacaan digital dalam bentuk *e-book*, majalah, dan surat kabar. Aplikasi ini menawarkan lebih dari 100.000 pilihan publikasi yang mencakup berbagai kategori, seperti bisnis, hiburan, desain, fiksi, anak-anak, dan lainnya. Selain koleksi buku dari penerbit lokal seperti Gramedia Pustaka Utama dan Elex Media Komputindo, Gramedia Digital juga menyediakan konten dari penerbit internasional, termasuk Mc Graw Hill dan Disney. Platform ini juga bertujuan untuk mempromosikan literasi digital di Indonesia dengan menyediakan konten berkualitas yang dapat diakses dengan mudah dan terjangkau.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sejak ditemukannya mesin cetak oleh Johannes Gutenberg pada abad ke-15, buku cetak menjadi media utama dalam penyebaran ilmu pengetahuan, hiburan, dan informasi. Buku dapat diartikan sebagai kumpulan kertas atau bahan lain yang dijilid menjadi satu pada salah satu ujungnya yang berisi tulisan atau gambar; setiap sisi dari sebuah lembar kertas pada buku disebut halaman. Buku memiliki peran penting dalam peradaban manusia sebagai sarana utama dalam merekam dan mentransmisikan pengetahuan dari satu generasi ke generasi

berikutnya.

Perkembangan buku telah mengalami transformasi yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi. Pada awalnya, informasi dituliskan dalam bentuk manuskrip yang dibuat secara manual di atas papyrus, perkamen, atau daun lontar. Dengan ditemukannya mesin cetak oleh Gutenberg, produksi buku menjadi lebih cepat dan masif, memungkinkan penyebaran ilmu pengetahuan secara lebih luas. Pada abad ke-20, industri penerbitan semakin berkembang dengan hadirnya berbagai jenis buku, termasuk buku akademik, fiksi, nonfiksi, dan referensi.

Dalam beberapa dekade terakhir, tren konsumsi konten ilmu pengetahuan, hiburan, dan informasi semakin beralih dari media cetak ke digital. Perkembangan teknologi dan meningkatnya aksesibilitas internet di Indonesia menjadi faktor utama yang mendorong perubahan ini. Mangruwa et al. (2022) menyatakan bahwa perkembangan teknologi informasi dapat membantu peningkatan kualitas di berbagai sector, termasuk pendidikan.

Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat secara signifikan dari 143,26 juta jiwa (54,68%) pada tahun 2017 menjadi 221,56 juta jiwa (79,50%) pada tahun 2024. Peningkatan ini mencerminkan semakin luasnya akses internet serta meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Pada tahun 2018, pengguna internet mencapai 171,17 juta jiwa (64,8%), kemudian bertambah menjadi 196,71 juta jiwa (73,7%) pada 2020, dan terus meningkat hingga 210,03 juta jiwa (77%) pada 2022. Tren ini semakin menguat seiring dengan transformasi digital yang mendorong penetrasi internet di berbagai sektor. Pada tahun 2023, jumlah pengguna internet mencapai 215,63 juta jiwa (78,1%), lalu meningkat menjadi 221,56 juta jiwa (79,5%) pada 2024.

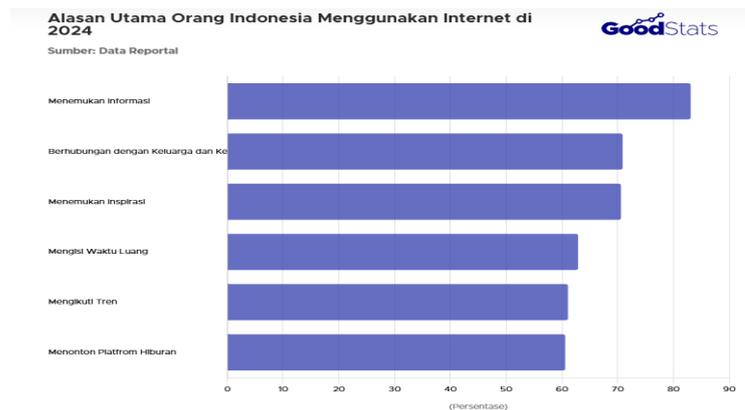
Gambar 1. 2

GRafik Penduduk Indonesia Melek Internet 2017-2024



Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Indonesia (APJII) 2024

Survei APJII 2024 dilakukan pada periode 18 Desember 2023 hingga 19 Januari 2024, melibatkan 8.720 responden yang tersebar di 38 provinsi di Indonesia. Survei ini menggunakan metode multistage random sampling dengan *Margin of Error* (MoE) $\pm 1.1\%$ dan *Relative Standard Error* (RSE) 0.43%. Data ini menunjukkan bahwa aksesibilitas internet terus berkembang secara merata di berbagai wilayah, didukung oleh peningkatan infrastruktur digital serta pertumbuhan ekonomi berbasis teknologi.

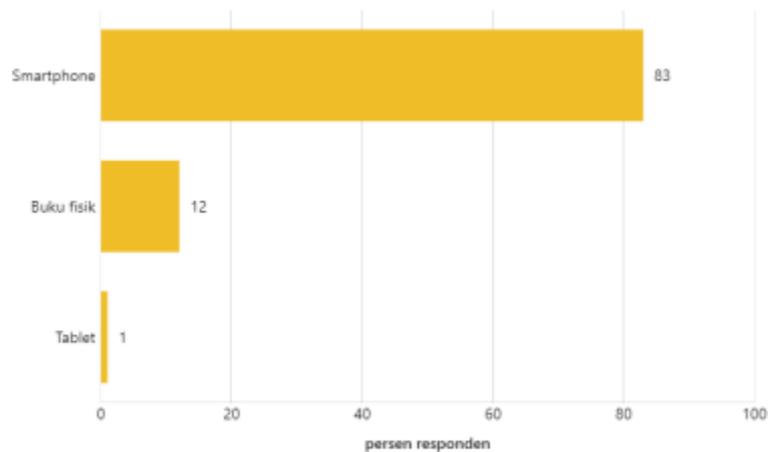


Gambar 1. 3

Alasan Utama Indonesia Menggunakan Internet 2024

Sumber : GoodStats (2024)

Seiring meningkatnya penetrasi internet di Indonesia, pola konsumsi digital masyarakat berubah secara signifikan. Berdasarkan laporan (GoodStats, 2024), mayoritas masyarakat Indonesia menggunakan internet untuk berbagai keperluan, dengan alasan utama mencari informasi (83,1%). Hal ini menunjukkan internet telah menjadi sumber pengetahuan utama, menggantikan media cetak. Selain itu, 70,9% pengguna mengakses internet untuk terhubung dengan teman dan keluarga, mencerminkan pentingnya media sosial dan aplikasi komunikasi. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat Indonesia semakin bergantung pada teknologi digital (GoodStats, 2024).



Gambar 1. 4

Grafik Media atau Perangkat untuk Membaca Buku di Indonesia 2023

Sumber: Rakuten Insight (2023)

Seiring dengan meningkatnya penetrasi internet di Indonesia, preferensi masyarakat dalam mengakses konten bacaan telah mengalami perubahan signifikan. Menurut survei yang dilakukan oleh Rakuten Insight pada Maret 2023, mayoritas atau 83% responden di Indonesia lebih sering membaca buku melalui smartphone. Sebaliknya, hanya 12% responden yang masih memilih membaca buku fisik, dan sekitar 1% menggunakan perangkat tablet untuk membaca.

Transformasi digital menghadirkan buku elektronik atau biasa disebut *e-book*. Menurut Tiwari (2019), *e-book* didefinisikan sebagai versi digital dari buku cetak yang dapat diakses melalui perangkat elektronik seperti komputer, tablet, *smartphone*, dan *e-reader*. Kemunculan buku elektronik diawali oleh Project

Gutenberg pada tahun 1971, yang bertujuan mendigitalkan buku-buku bebas hak cipta untuk dapat diakses oleh publik. Sejak saat itu, perkembangan *e-book* semakin pesat seiring dengan kemunculan format PDF dari Adobe pada tahun 1993 dan format fleksibel seperti EPUB dan MOBI yang lebih ramah perangkat. Semenjak adanya *e-book* telah membuat jejak baru pada dunia penerbitan, membaca ketika bepergian menjadi lebih mudah (Saleh et al., 2015:2).

Tabel 1. 1
Perbandingan Buku Cetak dan Buku Digital

Peneliti	Kelebihan		Kekurangan	
	Buku Cetak	Buku Digital	Buku Cetak	Buku Digital
Kisno & Ompon (2019)	Kuat dan tahan lama Memiliki nilai koleksi yang tinggi	Produksi berbiaya rendah Distribusi buku mudah	Biaya produksi tinggi Waktu tunggu penerbitan lebih Panjang	Tidak semua orang terbiasa dengan teknologi
Sarwendah Puspita (2022)	Lebih mudah dipahami Mata tidak cepat lelah Memudahkan anotasi Tidak bergantung pada jaringan internet	Bisa dibaca dimana saja dan kapanpun Ramah lingkungan Lebih mudah/ringkas disimpan	Tidak ramah lingkungan Perlu ruang sebagai tempat penyimpanan	Ketergantungan pada jaringan internet Mata cepat lelah
Isti & Mega (2024)	Menimbulkan gangguan digital	Harga lebih terjangkau	Mudah rusak dan hilang	Pelanggaran hak cipta

Sumber : Isti & Mega, 2024; Kisno & Ompon, 2019; Puspita, 2022

Berdasarkan perbandingan karakteristik antara buku cetak dan buku digital, keduanya menawarkan keunggulan dan kekurangan masing-masing. Dengan demikian, pemilihan antara buku cetak dan buku digital bergantung pada preferensi individu dan kebutuhan spesifik pembaca, yang mana keduanya tetap relevan dalam ekosistem literasi modern.

Buku digital hadir sebagai jawaban atas tantangan yang dihadapi oleh buku fisik, dengan menawarkan keunggulan untuk melestarikan koleksi perpustakaan,

memberikan layanan perpustakaan, efisiensi ruangan karena buku digital lebih menghemat ruangan, menciptakan koleksi yang tak terbatas ruang dan waktu, dan untuk menghemat biaya (Prabowo & Heriyanto, 2013).

Adanya peluang bagi industri penerbitan untuk beradaptasi dengan menyediakan konten dalam format digital guna menjangkau lebih banyak pembaca secara efisien. Berdasarkan artikel ANTARA News berjudul “Rekomendasi Aplikasi dan Situs *E-book* Resmi, serta Cara Membelinya” yang dipublikasikan pada hari Rabu, 25 September 2024 dan artikel IDN News berjudul “5 Aplikasi Membaca *E-book* Legal, Ada yang Gratis!” yang dipublikasikan pada 30 April 2023, terdapat rekomendasi aplikasi membaca *e-book* di Indonesia yaitu Ipusnas, Gramedia Digital, Rakata, Google *Play Books*, Kindle, Scribd dan Kobo.

Tabel 1. 2

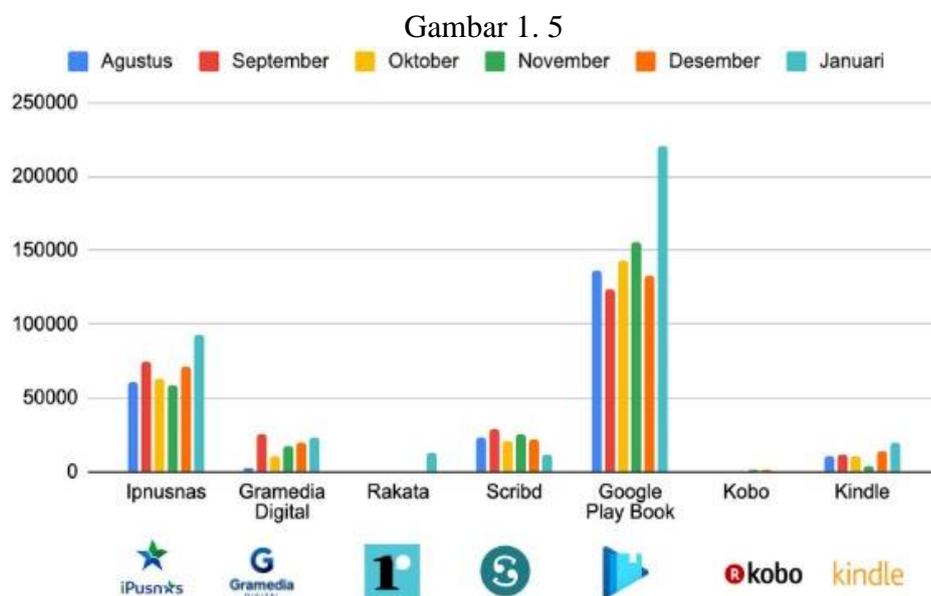
Perbandingan Aplikasi Buku Digital di Indonesia

Aplikasi	Penerbit	Layanan	Harga	Rating di Play Store	Rating di iOS
Ipusnas	Lokal	Gratis	-	1.8	2.2
Gramedia Digital	Lokal	Gratis dan opsi langganan premium	Rp 99.000/bulan Rp 999.000/tahun	4.0	4.1
Rakata	Lokal	Gratis dan beberapa buku berbayar	Rp 20.000-100.000/buku	3.1	2.7
Google Play Books	Global	Gratis dan beberapa buku berbayar	Rp 30.000-200.000/buku	4.8	4.4
Kindle	Global	Gratis dan beberapa buku berbayar	Rp 15.000-250.000/buku	4.9	4.9
Scribd	Global	Gratis dan opsi langganan premium	Rp 139.000/bulan	2.6	2.7
Kobo	Global	Gratis dan beberapa buku berbayar	Rp 50.000 – 250.000	4.2	4.8

Sumber: App Store dan Play Store (2025)

Tabel di atas menunjukkan perbandingan berbagai aplikasi buku digital di Indonesia berdasarkan beberapa aspek penting, termasuk cakupan penerbit (lokal atau global), model layanan (gratis atau berbayar), rentang harga buku dan rating di *App Store* dan *Play Store*. Terdapat variasi layanan yang diberikan oleh aplikasi lokal maupun global, adapun layanan gratis seperti Ipusnas karena aplikasi ini

disediakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Layanan berlangganan premium yang bisa akses ke semua isi konten aplikasi seperti yang disediakan oleh aplikasi Gramedia Digital dan Scribd. Layanan aplikasi Rakata, Google Play Store, Kindle dan Kobo memiliki kesamaan yaitu harga ditentukan per buku. Namun untuk aplikasi Rakata, pembaca bisa membeli buku per bab dimulai dari Rp 10.000/bab.



Perbandingan Aplikasi Buku Digital Berdasarkan Jumlah Pengunduh Agustus 2024 - Januari 2025

Sumber: Similarweb (2025)

Berdasarkan grafik, jumlah pengunduhan berbagai aplikasi buku digital mengalami fluktuasi dari Agustus 2024 hingga Januari 2025. Secara rata-rata, jumlah pengunduh per bulan Januari 2025 menunjukkan bahwa Google Play Books menjadi aplikasi global dengan jumlah unduhan tertinggi, yaitu 148 ribu unduhan, diikuti oleh Ipnusnas sebagai aplikasi lokal dengan jumlah unduhan tertinggi sebanyak 70.3 ribu unduhan. Gramedia Digital berada di posisi selanjutnya dengan 20.2 ribu unduhan, sementara Scribd meraih 22.3 ribu unduhan. Kindle mendapatkan 11.6 ribu unduhan, sedangkan Rakata dan Kobo memiliki jumlah unduhan yang jauh lebih rendah, yakni masing- masing 986 unduhan dan 469 unduhan.



Gambar 1. 6

Perbandingan Aplikasi Buku Digital Berdasarkan Jumlah Pengguna Aktif Agustus – Januari 2025

Sumber: Similarweb (2025)

Grafik perbandingan jumlah pengguna aktif aplikasi buku digital dari Agustus 2024 hingga Januari 2025 menunjukkan bahwa *Google Play Books* dan *Ipnusnas* mendominasi dengan tren yang stabil dan meningkat, khususnya pada Januari 2025. Sebaliknya, meskipun Gramedia Digital memiliki jumlah unduhan yang cukup tinggi, tingkat pengguna aktifnya jauh lebih rendah dibandingkan keduanya. Hal ini mengindikasikan bahwa angka unduhan tidak selalu mencerminkan keberhasilan dalam mempertahankan pengguna aktif. Salah satu penyebabnya adalah ketersediaan fitur yang tidak memenuhi ekspektasi pengguna. Berdasarkan artikel Decipherzone (2024) dan Net Solutions (2020), beberapa fitur esensial yang seharusnya dimiliki aplikasi buku digital meliputi daftar buku terstruktur, menu *Library*, sinkronisasi perangkat, akses *offline*, *audiobook*, personalisasi font, anotasi, serta komunitas pengguna. Ketidakhadiran atau keterbatasan fitur-fitur ini berpotensi menurunkan kepuasan dan retensi pengguna dalam jangka panjang.

Adapun perbandingan beberapa aplikasi buku digital di Indonesia berdasarkan fitur-fitur tersebut, antara lain;

Tabel 1. 3

Perbandingan Aplikasi Buku Digital di Indonesia Berdasarkan Fitur

Fitur	Ipusnas	Gramedia Digital	Rakata	Google Play Books	Kindle	Scribd	Kobo
Daftar Buku	√	√	√	√	√	√	√
Library	√	√	√	√	√	√	√
Sinkronisasi		√		√	√	√	√
Akses Offline	√	√		√	√	√	√
Audiobooks		√		√	√		√
Personalisasi Font (Jenis, Warna & Ukuran)		√	√	√	√		√
Anotasi (Highlight & Catatan)				√	√	√	√
Komunitas	√			√			√

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel perbandingan di atas, dilihat bahwa Google Play Books memiliki fitur paling lengkap di antara semua aplikasi, menjadikannya pilihan utama bagi pengguna yang menginginkan pengalaman membaca yang fleksibel dan interaktif. Untuk aplikasi lokal, Gramedia Digital memiliki fitur yang paling lengkap dibandingkan Ipusnas dan Rakata. Meskipun Gramedia Digital belum memiliki fitur komunitas dan anotasi, aplikasi ini unggul pada aspek *audiobook*, akses *offline*, serta personalisasi tampilan, yang memberi nilai tambah tersendiri bagi pengguna. Dengan demikian, meskipun Gramedia Digital masih tertinggal dari sisi jumlah pengguna aktif, secara fungsional aplikasi ini memiliki potensi kompetitif yang kuat, terutama jika fitur-fitur yang sudah ada terus dikembangkan dan disesuaikan dengan preferensi pengguna.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan kajian terhadap ulasan pengguna di *Play Store* dan *App Store* pada periode Agustus 2024 hingga Januari 2025 yang terangkum pada tabel berikut:

Tabel 1. 4

Perbandingan Aplikasi Buku Digital Berdasarkan Ulasan di *Play Store* dan *App Store* Agustus 2024 – Januari 2025

Aplikasi	Rating Tinggi (Bintang 4 & 5)	Rating Rendah (Bintang 1)
Gamedia Digital	<ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi yang sangat bagus dan memudahkan mendapat referensi bacaan (<i>E-Service Quality</i>) - Bisa mengalahkan <i>e-book</i> lainnya ini (UX) - Cukup oke <i>subscription fee</i> nya (Harga) - Sudah berlangganan setahun (Loyalitas Pengguna) - Semenjak beberapa <i>update</i> jadi semakin nyaman bacanya (<i>System Quality</i>) - Sangat praktis dan sangat bermanfaat (<i>E-Service Quality</i> dan <i>Information Quality</i>) - Overall aplikasinya bagus (UX) - Bagus sih bacaan yang tersedia (<i>Information Quality</i>) - Aplikasi sudah bagus, harga langganan relatif murah (UX, harga) - Gamedia helpful banget buat aku yang suka pengen baca tapi males bawa novel kemana mana (<i>E-Service Quality</i>) - Bagus untuk membaca buku dan koran atau majalah secara digital (<i>Information Quality</i>) - Sangat memudahkan untuk bisa membaca 	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak bisa login, nggak muncul apa-apa (<i>System Quality</i>) - Buku yang sudah di download/dibeli tidak bisa dibuka setelah update (<i>System Quality</i>) - Update terakhir membuat pusing (UX) - Dana dipotong dan tidak direfund padahal sudah pengajuan 2 kali (<i>E-Service Quality</i>) - Sampai sekarang belum bisa <i>split screen</i> (<i>System Quality</i>) - Cuma bisa dibuka di hp/tablet. Gabisa dibuka di laptop (<i>System Quality</i>) - Pusing bacanya karena nggak ada dark mode (UX) - Mau <i>bookmark</i> aja susah, jelek banget <i>user experience</i> nya (UX) - Aplikasi sering <i>blank screen</i> (<i>System Quality</i>) - Sistem pembelian korannya tidak bisa beli satuan (<i>E-Service Quality</i>) - Tidak ada urutan buku populer (<i>Information Quality</i>) - Buku nya ga selengkap yang dibayangkan, fitur baca yang agak kudet, mahal karena nggak lengkap (<i>Information</i>)

	<p>dimana saja (<i>E-Service Quality</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fleksibel dan <i>worth it</i> buat kantong mahasiswa (Harga) - Aplikasinya bagus, ada banyak buku gratis (<i>Information Quality</i> dan harga) 	<p><i>Quality</i> dan harga)</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Error</i> saat mau beli paket langganan (<i>E-Service Quality</i>) - Layanan aduan tidak <i>support</i> dengan baik. Pelayanan <i>customer</i> lama dan sangat tidak membantu (<i>E-Service Quality</i>) - Fitur standar setiap <i>search</i> judul atau nama penulis hasilnya selalu beda (<i>Information Quality</i>) - Abis download langsung nge lag (<i>System Quality</i>) - Gak tersedia akses melalui web (<i>E-Service Quality</i>) - Beli paket <i>fiction</i> tapi gak bisa akses semuanya tetep harus satuan (<i>E-Service Quality</i>)
<i>Google Play Books</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Auto sinkronisasi seluruh perangkat (<i>System Quality</i>) - Bisa dibaca offline (<i>E-Service Quality</i>) - Tampilan aplikasi menarik (UX) - Banyak buku internasional dan bukunya yang tidak umum jadi koleksi termasuk lengkap (<i>Information Quality</i>) - <i>Audiobook</i> bisa digunakan (<i>Information Quality</i>) - Kelengkapan fitur baca di aplikasi ini udah paling nyaman (<i>System Quality</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Blank screen</i> (<i>System Quality</i>) - Sering <i>error</i> (<i>System Quality</i>) - Kenapa tidak bisa beli buku langsung dari iphone? (<i>System Quality</i>) - Gabisa <i>highlight</i> (<i>System Quality</i>) - Aplikasi buruk dan mahal (UX dan harga) - Loading terlalu lama padahal sinyal bagus (<i>System Quality</i>) - Preview nya terlalu pendek (<i>Information Quality</i>) - Jarang ada buku gratis (<i>Information Quality</i>)
Ipunas	<ul style="list-style-type: none"> - Rekomendasi banget buat 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi error (<i>System</i>

	<p>kalian yang nyari aplikasi baca buku gratis (Harga)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Novel yang tersedia banyak bahkan selalu bertambah, ada buku pelajaran juga jadi sangat berguna bagi para pelajar (<i>Information Quality</i>) - Karena ada sistem antre, aku jadi terpacu buat cepet baca. Alhasil semakin banyak juga buku yang kubaca (UX) - Sudah ada perbaikan dari update, sebelumnya <i>error</i> terus (<i>System Quality</i>) - Tampilan lebih bagus dari versi sebelumnya (<i>System Quality</i> dan UX) - <i>Update</i> terbarunya bagus, tampilannya lebih keren (<i>System Quality</i> dan UX) - Beberapa <i>bug</i> dan <i>error</i> udah di <i>fix</i> (<i>System Quality</i>) - Terima kasih banyak sudah mendengarkan dan mengatasi keluhan-keluhan yang disampaikan pengguna (<i>E-Service Quality</i>) - <i>Finally</i>, setelah berbulan-bulan dibuat kecewa akhirnya sekarang aplikasi ipusnas sangat amat nyaman digunakan (UX dan <i>System Quality</i>) - Sebelumnya gak bisa <i>download</i> buku setelah dipinjam, alhamdulillah sekarang bisa (<i>E-Service Quality</i>) 	<p><i>Quality</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gagal unduh buku (<i>System Quality</i>) - Gagal minjem buku (<i>System Quality</i>) - Udah pinjem tapi gabisa dibuka. Tolong segera dibeneri bugnya (<i>System Quality</i>) - Selalu minta login setiap buka aplikasi (<i>System Quality</i>) - Bug udah lama di versi iOS namun belum dibenahi sampai sekarang (<i>E-Service Quality</i>) - Antrian pinjam buku semakin lama (<i>E-Service Quality</i>) - Kenapa nge crash mulu? Ini dari tahun ke tahun gaada solusinya terus kah? (<i>System Quality</i>) - Lemot (<i>System Quality</i>) - Diupdate malah semakin jelek (<i>System Quality</i>) - Ga bisa daftar akun (<i>System Quality</i>) - Teks terlalu kecil dan tidak bisa diperbesar (UX)
--	--	---

Sumber : *Play Store & App Store*

Berdasarkan tabel di atas, ulasan pengguna yang diambil dari *Play Store* dan *App Store* selama periode Agustus 2024 hingga Januari 2025 menunjukkan bahwa

pengalaman pengguna terhadap aplikasi Gramedia Digital sangat beragam. Pada sisi positif, pengguna menghargai kemudahan akses, informasi buku yang lengkap, harga langganan yang terjangkau, serta pembaruan sistem yang meningkatkan kenyamanan membaca. Namun, di sisi lain, keluhan yang muncul juga cukup banyak, mulai dari kendala teknis seperti *error*, gagal *login*, hingga keterbatasan fitur seperti tidak tersedianya *dark mode* atau *split screen*, serta pelayanan pelanggan yang lambat merespons keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh tampilan atau koleksi buku, tetapi juga oleh performa teknis dan kualitas layanan yang menyertainya.

Jika dibandingkan, ulasan pengguna terhadap Google Play Books cenderung menekankan pada kelengkapan fitur dan koleksi internasional, meskipun keluhan terhadap kestabilan sistem tetap muncul. Ipusnas, sebagai aplikasi pemerintah, unggul dalam akses buku gratis, tetapi banyak pengguna mengeluhkan sistem antrean yang lama dan gangguan teknis berulang. Menariknya, dari ketiga aplikasi, Gramedia Digital memiliki ragam ulasan paling kompleks, yang mencakup aspek positif maupun negatif dari berbagai dimensi. Melalui analisis tematik terhadap ulasan tersebut, muncul lima variabel dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *E-Service Quality*, *User Experience (UX)*, dan Harga. Dari kelima variabel tersebut, tiga di antaranya *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* muncul secara konsisten dan memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan.

Dalam hal ini, peneliti juga melakukan pra-kuesioner untuk memastikan kesesuaian antara persepsi pengguna yang tercermin dalam ulasan aplikasi dengan kondisi nyata yang dialami oleh pengguna Gramedia Digital. Pra-kuesioner ini dilakukan terhadap 30 responden yang pernah dan masih menggunakan aplikasi Gramedia Digital, baik secara tunggal maupun bersamaan dengan aplikasi buku digital lainnya seperti Ipusnas, *Google Play Books*, Kindle, Rakata, Scribd, dan Kobo. Adapun hasil pra-kuesionernya terangkum pada tabel berikut:

Tabel 1. 5
Pra Kuesioner Penelitian

No	Aplikasi yang Digunakan	Status Penggunaan Gramedia Digital	Alasan Utama Pakai Gramedia Digital	Kekurangan Utama Aplikasi Gramedia Digital dibanding Aplikasi Lain
1	Gramedia Digital, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Tampilan menarik, info buku lengkap (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Koleksi bukunya ga begitu lengkap kayak aplikasi lain (<i>Information Quality</i>)
2	Gramedia Digital, Ipusnas	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, tampilan menarik, akses cepat (<i>System Quality</i>)	Gampang ngerti sama aplikasinya tapi sering banget <i>error</i> pas baca buku (<i>System Quality</i>)
3	Gramedia Digital, Ipusnas, Google Play	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, koleksi sesuai kebutuhan, info buku lengkap (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Aplikasi lain lebih stabil tanpa <i>crash</i> (<i>System Quality</i>)
4	Gramedia Digital, Rakata, Google Play	Pernah & Sedang Pakai	Pencarian & pembelian mudah, harga terjangkau, Direkomendasikan oleh teman/keluarga (<i>E-Service Quality, Harga, & Brand Awareness</i>)	Cari novel Tere Liye tapi gaada pdhl populer kyknnya bukunya gak selengkap itu (<i>Information Quality</i>)
5	Gramedia Digital, Google Play, Scribd	Pernah & Sedang Pakai	Tampilan menarik, koleksi sesuai kebutuhan (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Lama banget CS nya respon (<i>E-Service Quality</i>)
6	Gramedia Digital, Kindle, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Tampilan menarik, info buku lengkap, Direkomendasikan oleh teman/keluarga (<i>System Quality, Information Quality, & Brand Awareness</i>)	Sering nge lag pas baca (<i>System Quality</i>)
7	Gramedia Digital, Scribd	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, harga terjangkau (<i>Information Quality & Harga</i>)	Suka gak sesuai yang keluar pas pake fitur "search" (<i>Information Quality</i>)
8	Gramedia Digital, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info buku lengkap (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Banyak fitur yang gak ada di Gramed jadi bacanya juga kurang puas (UX)

9	Gramedia Digital, Ipusnas, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info buku lengkap (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Pas cari di aplikasi hasilnya gak pas (<i>Information Quality</i>)
10	Gramedia Digital, Ipusnas	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, harga terjangkau (<i>Information Quality & Harga</i>)	Dibanding sama Ipusnas fitur aplikasinya gak lengkap (<i>E-Service Quality</i>)
11	Gramedia Digital, Rakata, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, info buku lengkap (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Proses beli bukunya suka lama banget walaupun gampang dipake (<i>E-Service Quality</i>)
12	Gramedia Digital, Rakata, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, koleksi sesuai kebutuhan (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Loading pas buka buku termasuk lama (<i>System Quality</i>)
13	Gramedia Digital, Ipusnas, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, tampilan menarik, info buku lengkap (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Banyak gangguan teknis saat baca buku (<i>System Quality</i>)
14	Gramedia Digital, Google Play, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, akses cepat, info lengkap (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Koleksi buku luarnya masih kurang lengkap (<i>Information Quality</i>)
15	Gramedia Digital, Google Play, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info lengkap, harga terjangkau (<i>System Quality, Information Quality, & Harga</i>)	Lebih banyak promo & diskon, Gramedia msh termasuk mahal karena ga beda jauh dengan buku fisik (<i>Harga</i>)
16	Gramedia Digital, Rakata, Google Play	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info buku lengkap, harga terjangkau (<i>System Quality, Information Quality, & Harga</i>)	Frustrasi <i>error</i> sering muncul (<i>System Quality</i>)
17	Gramedia Digital, Ipusnas, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, pencarian & pembelian mudah, direkomendasikan oleh teman/keluarga (<i>System Quality, E-Service Quality & Information Quality</i>)	Tidak nyaman dengan tampilan <i>home</i> aplikasi (<i>UX</i>)

18	Gramedia Digital, Rakata, Google Play	Pernah & Sedang Pakai	Tampilan menarik, akses cepat (<i>System Quality</i>)	Proses login berkali kali gagal pdhl punya akun (<i>System Quality</i>)
19	Gramedia Digital, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info buku lengkap, pencarian & pembelian mudah (<i>System Quality, Information Quality, & E-Service Quality</i>)	Buku yang dicari tidak ada (<i>Information Quality</i>)
20	Gramedia Digital, Google Play, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, info buku lengkap (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Sering crash pas baca buku (<i>System Quality</i>)
21	Gramedia Digital, Ipusnas, Rakata	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, koleksi sesuai kebutuhan (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Buku inter ngga lengkap dibanding ipusnas (<i>Information Quality</i>)
22	Gramedia Digital, Rakata, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, pencarian & pembelian mudah (<i>System Quality & E-Service Quality</i>)	Gramedia banyak bug (<i>System Quality</i>)
23	Gramedia Digital, Rakata	Pernah & Sedang Pakai	Tampilan menarik, info buku lengkap (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Notifikasi sering ganggu dan tidak relevan (<i>UX & Information Quality</i>)
24	Gramedia Digital, Rakata, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info buku lengkap (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Pelayanan lama banget kurang responsif (<i>E-Service Quality</i>)
25	Gramedia Digital, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, Direkomendasikan oleh teman/keluarga (<i>Information Quality & Brand Awareness</i>)	Loading lebih lancar di aplikasi ebook lain (<i>System Quality</i>)
26	Gramedia Digital, Ipusnas, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, pencarian & pembelian mudah (<i>Information Quality & E-Service Quality</i>)	Lagi baca buku sering keluar sendiri (<i>System Quality</i>)

27	Gramedia Digital, Google Play Books	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, harga terjangkau (<i>Information Quality & Harga</i>)	Kesulitan akses buku yang sudah diunduh abis update aplikasi yang terakhir (<i>System Quality</i>)
28	Gramedia Digital, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, harga terjangkau (<i>Information Quality & Harga</i>)	Coba login di hp lain ternyata performa kurang konsisten (<i>System Quality</i>)
29	Gramedia Digital, Ipusnas, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, info buku lengkap (<i>System Quality & Information Quality</i>)	Prefer aplikasi yang punya koleksi buku populer yang lengkap & minim nge lag (<i>System Quality & Information Quality</i>)
30	Gramedia Digital, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, tampilan menarik (<i>System Quality</i>)	Sering gangguan seperti <i>crash</i> saat <i>peak hour</i> (<i>System Quality</i>)

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra-kuesioner yang dilakukan terhadap 30 responden, mayoritas responden menyatakan masih menggunakan Gramedia Digital karena tampilan menarik (*System Quality*), pencarian dan pembelian mudah (*E-Service Quality*), dan informasi buku yang lengkap (*Information Quality*). Namun, banyak pula yang beralih atau menggunakan aplikasi lain secara bersamaan karena faktor seperti gangguan teknis (*System Quality*), koleksi yang kurang lengkap (*Information Quality*), dan pelayanan pelanggan yang tidak responsif (*E-Service Quality*). Di luar itu, terdapat beberapa variabel yang muncul walaupun dalam jumlah yang sedikit seperti harga, UX atau pengalaman pengguna, dan faktor direkomendasikan oleh teman/keluarga (*Brand Awareness*). Oleh karena itu, Gramedia Digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan pengguna, asalkan pengelola mampu menanggapi keluhan secara tepat, memperluas koleksi, memperbaiki sistem, dan menyempurnakan fitur layanan berbasis preferensi pengguna.

Penelitian Kurniawati et al., (2021) menguatkan temuan tersebut dengan menyatakan bahwa *system quality* dan *information quality* secara simultan dan signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu oleh Muchidiawan (2025) membuktikan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh

yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Hal ini didukung oleh temuan Rahman et al., (2021) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital, semakin besar pula niat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Oleh karena itu, dalam aplikasi Gramedia Digital, diperlukan analisis secara mendalam bagaimana ketiga aspek tersebut, yakni *system quality*, *information quality*, dan *e-service quality* dapat membentuk persepsi positif yang berdampak langsung pada loyalitas pengguna. Model Kesuksesan Sistem Informasi dari DeLone & McLean, (2016) menjadi dasar teoritis dalam menganalisis fenomena ini. Model tersebut menyatakan bahwa *System Quality* dan *Information Quality* secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan menggabungkan pendekatan dimensi dari McDeleon dan kerangka *e-service quality* dari Parasuraman et al., penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gramedia Digital secara parsial maupun simultan. Dengan memahami hubungan antar variabel ini, pengelola aplikasi dapat merancang strategi peningkatan layanan berbasis kebutuhan dan ekspektasi pengguna secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian dan fenomena yang telah dikemukakan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gramedia Digital”**

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, dapat diketahui rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *System Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital?
2. Bagaimana pengaruh *Information Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital?
3. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital?

4. Bagaimana *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Gramedia Digital?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *System Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Information Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital.
3. Untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam memahami pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gramedia Digital. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah di bidang sistem informasi dan perilaku pengguna aplikasi digital, khususnya dalam konteks layanan *e-book* di Indonesia.

- b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola Gramedia Digital dalam menyusun strategi peningkatan kualitas sistem, informasi, dan layanan digital yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, guna mendorong kepuasan pelanggan.

- c. Manfaat Sosial

Penelitian ini mendukung tren penggunaan aplikasi digital sebagai alternatif

buku fisik, yang sejalan dengan perkembangan gaya hidup modern yang mengutamakan efisiensi dan aksesibilitas. Dengan mengidentifikasi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini turut membantu mempercepat adopsi literasi digital di masyarakat Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat disajikan dengan sistematis dan untuk memudahkan dalam memahami penulisan skripsi, maka peneliti menyajikan dalam bentuk sistematika penulisan yang terdiri dari beberapa bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan pendahuluan yang menjelaskan permasalahan akademik yang mendasari penelitian ini, beserta latar belakang penelitian. Selain itu, bab ini juga membahas tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORI

Bab kedua merupakan kerangka teori yang memuat landasan teori yang mendukung penelitian ini, termasuk teori-teori yang relevan terkait *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* serta hubungannya dengan kepuasan pengguna. Bab ini juga mencakup uraian penelitian terdahulu yang relevan sebagai pembanding dan penguat argumen ilmiah. Selanjutnya, bab ini menyajikan kerangka berpikir yang menggambarkan alur logika hubungan antar variabel, serta rumusan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian yang diambil, operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai analisis pada data-data yang telah didapatkan oleh penulis dari penelitian sesuai dengan metode yang

diterapkan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti dan saran yang diberikan untuk penelitian atau pihak lainnya yang terkait.