

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Kebudayaan masyarakat yang modern saat ini, menjadikan perkembangan media digital melaju dengan sangat pesat dan teknologi menjadi semakin terjangkau dikalangan masyarakat. Dimana pada era serba media sosial dan internet sekarang ini, membuat banyak dari masyarakat berlomba-lomba dalam menampilkan foto dan video yang semenarik mungkin dan kekinian untuk kebutuhan media sosial maupun dalam dunia fotografer. Mulai dari foto diri sendiri, foto pemandangan, hingga berbagai video. Terkadang didapatkan hasil foto dan video pada kamera tidak selalu memuaskan pengguna itu sendiri, meskipun telah menggunakan kamera yang canggih sekalipun. Hal ini membuat sebagian dari masyarakat tersebut membutuhkan sebuah aplikasi yang dapat membantu mereka dalam mendapatkan hasil foto dan video yang menarik dan selalu maksimal.

Maka dari itu, banyak perusahaan yang sekarang ini bersaing untuk meluncurkan berbagai macam aplikasi edit foto dan video, sesuai dengan kebutuhan masing-masing penggunanya dalam hal mengedit. Mengedit foto ialah merencanakan dan memilih serta menggabungkan kembali potongan gambar yang diambil para editor untuk disebarakan dalam bentuk modifikasi gambar [1]. Salah satu aplikasi edit foto atau video yang banyak digemari sebagian masyarakat sekarang ini adalah aplikasi VSCO.

VSCO merupakan salah satu aplikasi edit foto dan video yang sangat populer di kalangan para pengguna *smartphone*, karena terdapat berbagai macam

pilihan filter digital yang akan menampilkan kesan warna yang unik serta menarik untuk dilihat pada saat dibagikan ke media sosial dan sulit untuk didapatkan pada aplikasi lain. Perusahaan ini bergerak pada bidang seni dan teknologi yang membangun ekosistem perangkat digital dan layanan. VSCO didirikan pada tahun 2011 oleh Joel Flory dan Greg Lutze. Aplikasi ini termasuk kedalam salah satu aplikasi edit foto instan yang juga digunakan oleh para *selebgram* dan fotografer profesional dalam kebutuhan pekerjaannya. Dalam edit foto dan video pada aplikasi VSCO banyak hal yang dapat dilakukan penggunanya, mulai dari menangkap atau mengambil foto, melakukan perubahan gambar dengan sentuhan filter digital atau memberi efek, dan mengatur kecerahan pada foto dan video.

Namun disamping kelebihan-kelebihan yang ditawarkan pada aplikasi VSCO, masih terdapat kekurangan yang dinilai cukup penting bagi pengguna aplikasi tersebut. Berdasarkan ulasan yang dibaca peneliti melalui *Google PlayStore* terdapat beberapa keluhan dari pengguna aplikasi VSCO yaitu aplikasi sering terjadi *error* atau *bug* pada saat melakukan pengeditan, banyaknya fitur pada aplikasi VSCO yang terkunci, pengguna mendapatkan kesulitan pada saat *login*, hasil edit video *slowmo* pada aplikasi sering tidak stabil atau patah-patah, adanya keluhan dari pengguna karena banyaknya fitur pada aplikasi yang berbayar, dan pada penggunaan fitur gratis hasil foto tidak dapat dibagikan ke media sosial.

Mengacu pada permasalahan diatas, maka perlu dilakukan analisis pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi VSCO. Pengukuran kepuasan pengguna harus dilakukan karena merupakan indikator keberhasilan penerapan sistem informasi. Kepuasan pengguna terhadap sistem dapat dijadikan sebagai

acuan untuk mengembangkan sistem itu sendiri dan untuk mengetahui kelebihan serta kekurangan sistem yang sedang berjalan atau diterapkan [2]. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan membandingkan kenyataan dan harapan berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan sistem informasi. Metode EUCS ini dipilih karena diukur dengan 5 dimensi : *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi VSCO, sehingga dapat mengetahui hasil dari penelitian ini agar bisa digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi tersebut. Karenanya peneliti tertarik untuk menjadikan topik ini sebagai penulisan laporan tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI VSCO DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi VSCO di Kota Jambi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ?

2. Variabel manakah yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi VSCO di Kota Jambi setelah menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka peneliti melakukan pembatasan pada masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini menggunakan metode EUCS yang menggunakan 5 dimensi yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi VSCO yang berada di wilayah Kota Jambi.
3. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibuat melalui *google form*.
4. *Tools* yang digunakan untuk pengolahan data menggunakan *SmartPLS*.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pada aplikasi VSCO di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi VSCO di Kota Jambi setelah menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Pengelola VSCO

Diharapkan sebagai masukan bagi pihak pengelola VSCO sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini mampu menjadi penelitian yang berkualitas sehingga dapat menjadikan peneliti berhasil dengan nilai yang memuaskan.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian sejenis.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian ini yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teori-teori yang dipakai adalah mengenai *End User Computing Satisfaction* (EUCS), aplikasi VSCO, kepuasan dan *software SmartPLS* yang dikutip dari buku, internet, jurnal, artikel dan lain-lain.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bab ketiga yang berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

### BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

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

### BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran terhadap kepuasan aplikasi VSCO.

### BAB VI : PENUTUP

Bab ini membuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran atau masukan bagi pengembang aplikasi yang akan datang yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.