

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Gaya hidup masyarakat yang modern seimbang dengan perkembangan teknologi yang semakin hari semakin berinovasi. Perkembangan teknologi yang semakin berinovasi tersebut disebabkan oleh adanya perubahan perilaku masyarakat yang terus berkembang. Hal tersebut menyebabkan berubahnya pola hidup masyarakat dalam berbagai aspek. Apabila perkembangan teknologi tidak melakukan pembaharuan maka akan tertinggal dengan negara-negara lain. Salah satu perkembangan teknologi yang terus berinovasi yaitu dalam pengiriman file. Lahirnya, beberapa aplikasi penyedia layanan *transfer file* dan *share zone* yang konsepnya mirip sekali dengan istilah *file sharing* tersebut bermunculan dan dapat kita lakukan tanpa harus menggunakan jaringan internet. Salah satu aplikasi penyedia layanan *transfer file* dan *share zone* tersebut yaitu *Shareit* [1]

Shareit adalah aplikasi buatan Lenovo, dimana *software* aplikasi ini memungkinkan kita untuk berbagi jenis file seperti gambar, video, aplikasi, ataupun yang lainnya. Lenovo menyatakan bahwa kecepatan transfer *Shareit* lebih cepat 60 kali dibandingkan dengan kecepatan transfer *bluetooth*. Hal ini dikarenakan, *Shareit* menggunakan media *Wi-Fi* untuk mengirimkan *file*. Selain *Shareit* dapat di install di berbagai sistem operasi seperti Android, IOS, dan Windows dengan syarat *hardware*

PC mendukung *Wi-Fi* [2].

Namun disamping kelebihan-kelebihan yang ditawarkan oleh aplikasi *Shareit*, dari *review* pengguna pada *playstore* peneliti menemukan beberapa permasalahan yang sering dialami oleh pengguna, menyatakan bahwa aplikasi *Shareit* semakin lambat saat mengirim file dengan kapasitas yang besar, notifikasi dan isi video yang tidak sesuai, izin untuk mengirim *file* yang terlalu rumit, tidak bisa mengirim semua file dan harus dipilih satu persatu, serta pengaruh sosial lainnya yang membuat pengguna tidak puas dengan aplikasi *Shareit*.

Mengacu pada permasalahan diatas, terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi *Shareit*, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Shareit*. Sehingga dapat mengetahui hasil dari penelitian ini, dan untuk menentukan kesuksesan aplikasi *Shareit* tersebut. Dilihat dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHAREIT DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi setelah menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada aplikasi *Shareit* dari sudut pandang pengguna?
2. Apa variabel yang paling dominan setelah menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya permasalahan diluar dari tema dan judul penelitian, maka peneliti melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan Metode EUCS yang menggunakan 5 variabel bebas yaitu : *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness.*
2. Responden pada penelitian ini adalah sample pengguna aplikasi *Shareit* di Kota Jambi
3. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang dibuat melalui *google form.*
4. *Tools* yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu menggunakan aplikasi SmartPLS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang di bahas dapat di rumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi setelah menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada aplikasi *Shareit* dari sudut pandang pengguna.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan setelah menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan peneliti dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi pihak *Shareit*
Diharapkan sebagai masukan bagi pihak *Shareit* 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 Peneliti Berikutnya

Diharapkan dapat sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil analisis dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui penulisan sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan 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 *Shareit*, kepuasan dan *software SmartPLS* yang dikutip dari buku, jurnal, artikel, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini 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 berisikan analisis kualitas aplikasi dengan menggunakan metode EUCS.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran terhadap aplikasi *Shareit*.

BAB VI : PENUTUP

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