

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pemanfaatan teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan beralih menggunakan sistem informasi akan memudahkan pekerjaan dan mengefisienkan waktu. Perusahaan berlomba-lomba meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi cenderung diidentikkan kepada perumusan pekerjaan yang lebih cepat, akurat, efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya.

Sama halnya dengan Transportasi saat ini, Transportasi merupakan sebuah sarana penunjang penting dalam mendukung masyarakat yang memiliki mobilitas sebagai aktifitasnya sehari-hari. Transportasi dapat meringankan aktivitas masyarakat seperti perekonomian, pengiriman barang atau jasa, angkutan penumpang, dan sebagainya. Semakin banyaknya transportasi maka akan semakin meringankan masyarakat dalam perekonomian. Saat ini banyak sekali permasalahan yang muncul di tengah masyarakat mengenai keluhan transportasi umum seperti pelayanan yang kurang memuaskan, fasilitas tidak layak pakai, ketidakefisienan dalam beraktivitas dan masih banyak lagi. Untuk itu perlu adanya penyedia jasa transportasi yang dapat memenuhi permintaan masyarakat. Transportasi berbasis online ini merupakan solusi yang tepat bagi masyarakat yang

memiliki mobilitas sebagai aktivitasnya sehari-hari. Saat ini banyak bermunculan transportasi berbasis online di Indonesia seperti Grab dan lain-lain.

Grab merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi berbasis online yang selalu meningkatkan kualitas layanannya dan harga yang ditawarkan juga cukup bersaing dengan penyedia jasa transportasi lain. Grab pun menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para konsumen termasuk perjalanan, pesan antar makanan, dan pengiriman barang. Saat ini Grab menyediakan layanan di berbagai negara yaitu Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar dan Kamboja. Di Indonesia Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek (*GrabBike*), mobil (*GrabCar*), taksi (*GrabTaksi*), kurir (*GrabExpress*), pesan antar makanan (*GrabFood*) dan *carpooling social* (*GrabHitchCar*). Saat ini GRAB tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh hingga Jayapura-Papua saputri [1].

Untuk mengetahui permasalahan apa yang pernah terjadi pada aplikasi, maka penulis melakukan wawancara dengan pengguna aplikasi Grab. Dan didapatkan bahwa pernah terjadi gangguan pada aplikasi saat pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Tidak pas nya titik pada lokasi. Agar pengguna aplikasi Grab tetap setia menggunakannya, dapat diketahui dari seberapa puas pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Menurut Yazid [2] “kepuasan pengguna dapat diukur dari pencapaian harapan pengguna melalui pengalaman menggunakan sistem atau aplikasi”. Metode *End – User Computing Satisfaction* (EUCS) sangat cocok untuk digunakan guna menyelesaikan masalah di atas. Menurut Rasman, [3] pengertian dari *End User Computing Satisfaction* itu sendiri ialah suatu metode

yang menilai tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem informasi dengan cara membandingkan realita dan ekspektasi pada sistem informasi tersebut. Metode ini biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dengan melihat isi, keakuratan, format, waktu dan juga kemudahan pengguna saat menggunakannya.

Berdasarkan permasalahan diatas munculah ide penulis untuk mengambil judul penelitian **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB DENGAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) STUDI KASUS: KOTA JAMBI.**

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Adapun perumusan masalah yang ditemukan oleh penulis dalam melakukan penelitian adalah :

1. Faktor – faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna grab di Kota Jambi?
2. Faktor – faktor apa yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi grab di Kota Jambi berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* ?
3. Rekomendasi apa yang dapat diberikan kepada pengembang untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kota Jambi ?

1.3. BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kota Jambi.
2. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Grab di Kota Jambi
3. Variabel yang di gunakan berupa isi (*content*), Akurat (*Accuracy*), bentuk (*Format*), Kemudahan pengguna (*ease of use*), dan Ketepatan waktu (*timeliness*).
4. untuk menentukan jumlah sampel dari populasi pada penelitian ini yaitu menggunakan tabel Isaac dan Michael.
5. Penyebaran kuesioner dengan media google form kepada masyarakat kota jambi
6. Teknik Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS).

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu

1. untuk mengetahui Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi grab di Kota Jambi.
2. mengukur Faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kota Jambi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

3. Menemukan rekomendasi dalam mengembangkan aplikasi Grab, Faktor apa saja yang harus dijaga dan di prioritaskan untuk ditingkatkan untuk menjaga tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kota Jambi

1.4.2. Manfaat Penelitian

Serta manfaat yang didapat dari penelitian yaitu :

1. Penelitian ini di harapkan menjadi bahan pertimbangan oleh pihak grab dalam meningkatkan pelayanan pada faktor yang berpengaruh positif signifikan kepada kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kota Jambi.
2. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan informasi bagi pembaca atau peneliti yang ingin menggunakan topik atau objek serupa di penelitian selanjutnya.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan memberikan gambaran mengenai gambaran umum keseluruhan penulisan penelitian. Hal ini juga bertujuan untuk memudahkan penulis dalam memahami keseluruhan dari penelitian ini.

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai alasan penulis memilih judul yang diuraikan pada latar belakang. Pada bab ini juga terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

pada bab ini dijelaskan secara rinci mengenai variabel yang terdapat pada penelitian ini yaitu mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi grab dengan model *end user computing satisfaction (eucs)* Studi Kasus Kota Jambi berdasarkan sumber yang berasal dari buku, jurnal dan internet.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode apa saja yang akan dilakukan pada penelitian ini. Adapun isi dari bab ini diantaranya jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional, identifikasi variabel, alat analisis data, teknik analisis data, kerangka konseptual, dan hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, pembahasan dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan tentang kesimpulan dan saran.