

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Analisis atau bisa diartikan pemeriksaan yang teliti. Karena itu, secara Sederhana analisis dapat dipahami sebagai upaya menganalisa atau Memeriksa secara teliti terhadap sesuatu. Organisasi juga berupaya untuk terus memperbarui dan memodernisasi teknologi mereka dengan tujuan untuk meningkatkan mutu layanan terbaik yang dapat diakses melalui aplikasi mobile, sehingga memudahkan pengguna dalam mengaksesnya dan mendukung efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Selain itu, teknologi informasi juga dapat mempercepat proses kerja di dalam organisasi.

PDAM Tirta Mayang adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai pengelola pendistribusian air bersih untuk kebutuhan masyarakat di Kota Jambi. Saat ini sistem presensi dilakukan menggunakan aplikasi mobile bernama Sisensi Perumda Tirta Mayang. Sisensi merupakan aplikasi sistem absensi yang digunakan sebagai alat untuk mencatat kehadiran pegawai di perumda tirta mayang jambi. aplikasi ini memanfaatkan fitur kamera smartphone untuk melakukan absensi. Awalnya, presensi di kantor dilakukan secara manual atau dengan tanda tangan pada kertas, yang sayangnya menyebabkan karyawan sering melanggar peraturan dengan memanipulasi kehadiran orang lain. Setelah beberapa tahun menggunakan absensi manual tersebut, dinilai kurang efisien, sehingga organisasi beralih ke sistem presensi dengan menggunakan sidik jari (fingerprint).

Namun, penggunaan sistem sidik jari ini juga dianggap kurang efektif, maka Pdam Tirta Mayang mengambil langkah terbaru dengan mengadopsi sistem presensi online melalui aplikasi Mobile yang dikenal sebagai Sisensi Perumda Tirta Mayang.

Sejak diperkenalkannya aplikasi ini pada tahun 2020, masih ada beberapa isu yang muncul. Ini meliputi masalah beberapa fungsi yang belum beroperasi secara optimal. Terdapat pula permasalahan dengan server yang terkadang down, sehingga sistem tidak dapat diakses. Masalah-masalah ini kemungkinan terjadi karena aplikasi ini belum pernah dievaluasi berdasarkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan Uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang Jambi dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)” .

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalah yaitu bagaimana menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang Jambi dengan menggunakan End User Computing Satisfaction?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan ini tidak menyimpang dari apa yang telah dirumuskan, maka dibutuhkan batasan - batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang menggunakan 5 dimensi *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang.
2. Teknik penarikan sample menggunakan *Purposive Sampling*.
3. Teknik dalam pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner langsung yang tertutup karena responden hanya dapat memberikan salah satu jawaban yang dianggap benar. Metode ini dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga.
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan aplikasi SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Sisensi Perumda di kota Jambi.
2. Menganalisis tingkat kualitas layanan pengguna dari variabel End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengetahui variabel mana yang

perlu diperbaiki untuk meningkat kualitas layanan pengguna pada aplikasi Sisensi Perumda di Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah untuk :

1. Diharapkan dapat membantu pihak aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Diharapkan dapat membantu pihak perumda tirta mayang mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori tentang kepuasan pengguna seperti : konsep analisis, konsep kepuasan pengguna, metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan, alat dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode-metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV: MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi analisis kualitas aplikasi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.

BAB V : HASIL ANALISIS, PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kualitas layanan dan kesenangan terhadap kepuasan aplikasi Sisensi Perumda Tirta Mayang.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan.