

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Pada era digital ini, banyak masyarakat berbondong – bondong dalam menggunakan sosial media khususnya diindonesia. Namun, seiring perkembangan internet yang begitu pesat banyak sekali konten – konten disosial media yang berbasis video dan foto, baik untuk edukasi pelajaran, hiburan, bisnis, berita hingga konten – konten yang menarik lainnya. Kini, teknologi semakin mempermudah kita untuk membangun komunikasi dengan adanya jejaring sosial media. Jejaring sosial media disenangi oleh banyak kalangan karena selain lebih mudah, kita bisa berbicara langsung dari jarak yang jauh. Salah satu sosial media yang sangat diminati saat ini adalah aplikasi TikTok, Menurut *Datareporta* pengguna aplikasi tiktok diindonesia sebesar 92,07 juta dengan presentase sebesar 70,8% dengan presentasi sebelumnya sebesar 63,1%. Hal ini membuktikan bahwa pengguna aplikasi tiktok memiliki antusias dari masyarakat yang begitu besar. Dengan memiliki alat komunikasi yang modern seperti tablet, PC, Smartphone dan gadget lainnya, kita semakin dipermudah dalam mengungkapkan emosi kita kepada sesama user.

Aplikasi TikTok merupakan salah satu platform musik dan video yang saat ini banyak digunakan oleh berbagai kalangan khususnya adalah para mahasiswa, baik itu hanya sebagai penikmat hiburan atau konsumen saja maupun sebagai konten kreator[1]. TikTok semakin dilirik oleh para pengguna, karena aplikasi hiburan ini memungkinkan semua orang untuk bisa menjadi konten kreator tanpa memandang kalangan, jabatan, kepopuleran, dan ini hanya bergantung pada skill kreatif dalam mengekspresikan konten yang hendak dibagikan

Dalam pengoprasianya, masih ditemukan keluhan yang disampaikan para pengguna terhadap aplikasi TikTok. Berdasarkan hasil data dari feedback pengguna dari *play store* dan *app store* hingga bulan september 2023 serta hasil

survey peneliti yang dilakukan, permasalahan yang dikeluhkan pengguna antara lain aplikasi suka keluar sendiri, aplikasi tidak dapat diakses, terjadinya error saat mengakses konten video di *Tik Tok*, hasil video yang dihasilkan tidak jernih karena pengompresan dari aplikasi tiktok yang begitu ketat, dan juga banyak fitur TikTok yang hilang atau tidak bisa digunakan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada aplikasi TikTok, untuk mengetahui kepuasan para pengguna pada saat menggunakan aplikasi TikTok. Dalam lingkup *end user computing*, sejumlah studi untuk meng-capture keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir menganggap penggunaan suatu sistem informasi (misalnya tingkat kepuasan) dan juga faktor – faktor yang membentuk sebuah kepuasan itu. Sebab itu dalam memberikan analisis atau evaluasi terhadap suatu sistem, dapat dilakukan dengan menggunakan model analisis.

Dalam hal ini ada beberapa model metode yang digunakan untuk menganalisis suatu kepuasan pengguna pada suatu objek yakni *SERVQUAL*, *WEBQUAL*, dan *EUCS (End Use Computing Satisfaction)*. Metode – metode tersebut dipakai sesuai dengan kebutuhan dengan objek yang diteliti, meskipun fungsinya sama untuk mengetahui tingkat kepuasan pada objek, tetapi kegunaan metode – metode tersebut sangat berbeda.

Penelitian ini, akan digunakan model analisis yakni salah satu cara untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yakni sebagai metode untuk meningkatkan tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebuah sistem informasi. Evaluasi dengan menggunakan metode ini lebih menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, variabel EUCS memiliki 5 variabel pada aspek teknologi yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), ketepatan waktu (*ease of use*), dan kecepatan (*timeliness*)[2]. Penggunaan sistem berdasarkan kepuasan pengguna akhir. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan pemakai, fleksibel, mudah digunakan dan bersifat real time sehingga pengguna merasa puas. Dengan begitu penulis sangat

tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIK TOK Diwilayah Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***”.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menerapkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada aplikasi TikTok
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi TIK TOK dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

## **1.3. BATASAN MASALAH**

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi TikTok di seluruh Indonesia
2. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*
3. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi TikTok
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi *SmartPLS*

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

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menerapkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada aplikasi TikTok
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi TikTok

#### 1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan terhadap aplikasi Tiktok
2. Diharapkan penelitian ini mampu menjadi penelitian yang berkualitas sehingga dapat menjadikan peneliti berhasil dengan nilai yang memuaskan
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis

### 1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan teori – teori dasar yang mendukung penelitian ini yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teori – teori yang dipakai adalah mengenai *End use computing satisfaction (EUCS)* pada aplikasi *Tiktok*, dan dikutip dari beberapa jurnal resmi, buku, dan mencantumkan nama pakar pada permasalahan yang dibuat, sehingga penulis bisa mengambil kesimpulannya.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Merupakan bab yang berisi tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, serta alat

pendukung yang digunakan untuk melakukan penelitian ini.

- BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**  
Bab ini berisi tentang analisis kualitas aplikasi dengan metode EUCS (*End Use Computing Satisfaction*)
- BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**  
Pada bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, profil responden dan perhitungan hasil dari kusioner analisis dan rekomendasi yang diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan
- BAB VI : PENUTUP**  
Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diambil dari hasil analisis serta saran yang mencakup keseluruhan dari hasil penelitian