

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, kebutuhan dan keinginan mengenai informasi semakin kompleks. Teknologi digital seperti smartphone yang kini hadir dapat memberikan kemudahan dalam memberikan informasi dan hal ini membuat masyarakat bergantung pada semua hal yang berkaitan dengan digital. Ketergantungan pada semua hal yang berkaitan dengan digital digital membuat informasi yang diinginkan oleh masyarakat menjadi terlalu beragam. Keberagaman tersebut menuntut perpustakaan mengembangkan dan menciptakan aplikasi digital yang dapat membantu dalam mengakses dan mendapatkan informasi perpustakaan secara digital. Kemajuan teknologi ini tampaknya akan membuat akses data atau informasi menjadi lebih mudah, terutama bagi lembaga atau organisasi yang bekerja pada pengelolaan informasi elektronik, seperti perpustakaan.[1].

Berdasarkan fakta diatas, hal ini berakibat teknologi informasi informasi juga ditandai perubahan perilaku pencarian informasi[1]. Banyak perpustakaan yang telah menggunakan aplikasi digital dan di buat sesuai dengan kebutuhan masing-masing penggunaanya dalam mengakses dan mengetahui informasi mengenai perpustakaan.

Salah satu aplikasi digital perpustakaan yang ada pada saat ini bagi masyarakat sekarang ini adalah aplikasi iJambiKota.

aplikasi perpustakaan digital berbasis media sosial yang memiliki kemampuan untuk membaca ebook melalui eReader. iJambiKota dirilis pada 27 mei 2019 oleh PT Woolu Aksara Maya. Pada aplikasi ini banyak terdapat fitur-fitur yang dapat memudahkan pengguna. Pengguna dapat terhubung dan berinteraksi bersama orang lain melalui aplikasi media sosial. Pengguna dapat menemukan teman baru, memberikan ulasan buku, dan merekomendasikan buku yang sedang dibaca. Fitur-fitur lainnya yang terdapat pada aplikasi iJambiKota yaitu memudahkan pengguna dapat menjadi anggota perpustakaan, meberikan informasi mengenai buku terbaru, mengetahui riwayat peminjaman buku dan memudahkan pengguna dalam membaca ebook didalam iJambiKota.

Namun disamping kelebihan-kelebihan yang ditawarkan pada aplikasi iJambiKota, 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 iJambiKota yaitu aplikasi sering terjadi error atau bug pada saat mengakses aplikasi, adanya fitur pada aplikasi iJambiKota yang tidak berjalan sesuai seperti fitur peminjaman buku dan fitur interaksi pada pengguna lain, adanya keluhan dari pengguna karena banyaknya fitur pada aplikasi yang berjalan secara lambat, dan pada penggunaan mengeluh mengenai fitur dalam peminjaman buku.

Mengacu pada permasalahan diatas, Karena itu analisis pengukuran kualitas harus dilakukan pada aplikasi iJambiKota. Karena pengukuran kualitas merupakan ukuran keberhasilan implementasi sistem informasi dan harus dilakukan. Penilaian kualitas yang dilakukan pengguna terhadap sistem dapat digunakan sebagai referensi untuk langkah-langkah pengembangan sistem sendiri dan untuk mengidentifikasi keuntungan dan kelemahan sistem yang sedang dalam pengoperasian atau dalam penggunaan. End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode yang diusulkan didalam studi ini untuk menilai kualitas aplikasi iJambiKota. Metode ini merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi[2]. Metode EUCS ini dipilih karena diukur dengan 5 variabel bebas yaitu: *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Pada metode ini juga terdapat 1 variabel terikat yaitu *user satisfaction*. Untuk mengetahui seberapa puas pengguna dengan aplikasi iJambiKota, sehingga dapat mengetahui hasil dari penelitian ini agar bisa digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi tersebut. Karena itu, peneliti tertarik untuk menulis laporan tugas akhir tentang topik ini dengan judul "ANALISIS KUALITAS APLIKASI IJAMBIKOTA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION(EUCS)".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dibahas sebelumnya, masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana metode End User Computing Satisfaction (EUS) bisa digunakan untuk mengevaluasi dan menilai kualitas aplikasi iJambiKota di Kota Jambi?
2. Setelah menerapkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), variabel manakah yang paling banyak mempengaruhi kualitas aplikasi iJambiKota di Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Peneliti membatasi masalah studi untuk menghindari diskusi di luar topik dan judulnya yaitu sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini, metode EUCS digunakan dengan 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat: content, accuracy, format, ease of use, timelines, dan variabel terikatnya adalah user satisfaction.
2. Penelitian ini menggunakan pengguna aplikasi iJambiKota sebagai responden, dan skala likert digunakan untuk pengukurannya.
3. Cara mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang dibuat melalui formulir Google Forms.
4. Tools yang digunakan untuk pengolahan data menggunakan SmartPLS.
5. Skala Likert digunakan untuk mengukur skala dalam penelitian ini.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah disebutkan, tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat yang diperoleh pada penelitian ini:

1. Bagi Pihak Pengelola iJambiKota
Diharapkan sebagai masukan bagi pihak pengelola iJambiKota sehingga dapat meningkatkan kualitas pada aplikasi iJambiKota.
2. Bagi Pengguna
Diharapkan penelitian ini mampu memberikan solusi untuk meningkatkan kualitas aplikasi iJambiKota sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Bagi Peneliti
Diharapkan penelitian ini mampu menjadi penelitian yang berkualitas sehingga dapat menjadikan peneliti berhasil dengan nilai yang memuaskan.
4. Bagi Pembaca

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi sumber pengetahuan dan referensi untuk penelitian serupa.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian dibahas dalam bab ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori yang digunakan pada bab ini dan penelitian ini mencakup End User Computing Satisfaction (EUCS), aplikasi iJambiKota, kualitas software SmartPLS, dan referensi dari buku, internet, jurnal, dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian dan bahan-bahan dan alat pendukung yang digunakan dibahas pada bab 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

Hasil akan dibahas dalam bab ini. Analisis penelitian, Untuk menentukan kepuasan pengguna dengan aplikasi iJambiKota.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari bab-bab yang telah disebutkan pada pembahasan bab sebelumnya. Penulis juga mencoba memberikan masukan kepada pengembang aplikasi yang akan datang untuk bisa diperbaiki dengan lebih sesuai dan lebih baik lagi kedepannya.