

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan pesatnya perkembangan internet, aplikasi kini menjadi salah satu alat utama yang digunakan untuk mengolah data dan memberikan layanan kepada pengguna, sehingga kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam menilai keberhasilan aplikasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [1].

Aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu [2]. Kepuasan pengguna merupakan tolok ukur penting dalam menilai kesuksesan sebuah layanan aplikasi [3]

Aplikasi SIPADUKO Jambi adalah sebuah platform layanan digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, dan dokumen lainnya. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan dengan menyediakan akses yang cepat dan mudah melalui perangkat digital. Selain itu, SIPADUKO juga diharapkan dapat mengurangi antrean di kantor pelayanan dan mempercepat proses pengurusan dokumen bagi masyarakat Jambi.

Berdasarkan pengamatan awal dan penyebaran kuesioner yang penulis pada 05 Desember 2024, Permasalahan utama yang dihadapi pengguna aplikasi SIPADUKO yang seharusnya mempermudah proses pendaftaran dengan

menyediakan formulir digital, namun terkadang sering mengalami kendala teknis yang membuat pengguna tidak dapat mendownload formulir pendaftaran dan tidak semua smartphone bisa digunakan untuk mendownload file pendaftaran tersebut. Hal ini menjadi hambatan bagi masyarakat yang ingin mendaftar layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut. Permasalahan lain pada aplikasi SIPADUKO yaitu tidak memiliki fitur keamanan yang memadai untuk melindungi akun pengguna seperti pengguna yang lupa *password* harus menghubungi *administrator* melalui *whatsapp*, yang dapat berpotensi menimbulkan kerentanan keamanan dan privasi data. Selain itu pada fitur pusat bantuan bagian website menunjukkan peringatan keamanan pada sebuah situs web. Peringatan tersebut mengidentifikasi bahwa koneksi ke situs [www.disdukcapil.jambikota.go.id](http://www.disdukcapil.jambikota.go.id) tidak aman dan berpotensi digunakan untuk mencuri informasi finansial atau pribadi pengguna. Sementara beberapa pengguna menyebutkan bahwa aplikasi cukup membantu, pengembangan lebih lanjut tetap diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Dari permasalahan yang dijelaskan diatas penulis memilih metode evaluasi sistem informasi yaitu Metode *EUS (End-User Satisfaction)* adalah yang paling tepat untuk digunakan, selain metode *EUCS* metode lainnya yaitu Metode Webqual 4.0[4],, Metode TAM [5],, Metode UTAUT [6],, dan Metode Servqual [7]

Berdasarkan uraian di atas, penulis menggunakan Metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* adalah metode untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem berdasarkan aspek konten, akurasi, format, kemudahan

penggunaan, dan ketepatan waktu, sehingga membantu pengembang memperbaiki dan meningkatkan kinerja sistem [8].

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam tugas akhir yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sipaduko Menggunakan Metode EUCS**”.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang menjadi rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana menganalisis tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sipaduko Menggunakan Metode Eucs?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna?

## **1.3. BATASAN MASALAH**

Dibuatnya batasan masalah bertujuan agar penelitian tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada, berikut adalah batasan-batasan masalah yang dibuat dalam penelitian ini:

1. Objek dalam penelitian adalah Aplikasi Sipaduko.
2. Metode Pengambilan data menggunakan kuesioner kepada pengguna Aplikasi Sipaduko, yaitu masyarakat Kota Jambi.
3. Metode yang akan digunakan dalam menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Sipaduko menggunakan metode *EUCS*.

4. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah variabel konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.
5. *Tools* yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner ini adalah *SMARTPLS*.

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

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini yaitu untuk :

1. Untuk menganalisis tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sipaduko Menggunakan Metode EUCS.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIPADUKO, sehingga dapat menjadi acuan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas aplikasi.
2. Menyediakan informasi tentang pengaruh variabel-variabel seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna, yang dapat digunakan untuk merancang strategi perbaikan aplikasi secara lebih terarah.

## **1.5. SISTEMATIKA PENULISAN**

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

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pembahasan pada bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian dengan cara mengutip dari berbagai buku, jurnal dan menuangkan ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk menganalisis tingkat tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sipaduko menggunakan metode EUCS.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, konseptual model yang digunakan, metode pengumpulan data serta alat dan bahan pendukung untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Sipaduko menggunakan metode EUCS.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sipaduko menggunakan metode

EUCS, pengembangan model penelitian, variabel penelitian, indikator penelitian, dan hipotesis penelitian.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sipaduko menggunakan metode EUCS.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik