

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

LinkedIn diluncurkan pada tahun 2003, *platform* ini menawarkan berbagai fitur penting, yaitu pencarian dan penawaran pekerjaan, pelatihan keterampilan, serta berbagi konten yang relevan dengan industri [1]. Dengan ketertarikan yang besar pada pengguna, menjadikan LinkedIn *platform* penting untuk memperluas jaringan profesional, mencari peluang karier, dan terhubung dengan perkembangan industri terkini [2]. Tingginya minat pengguna LinkedIn diiringi dengan masalah kualitas layanan, meliputi informasi yang tidak relevan, kesalahan profil, ketidakakuratan pencarian kerja, antarmuka yang tidak *user-friendly*, fitur yang kurang dipahami, navigasi rumit, serta mengalami keterlambatan pembaruan atau notifikasi penting. Masalah ini berpengaruh pada penurunan kepuasan pengguna.

Berdasarkan permasalahan diatas, kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam kesuksesan implementasi sebuah sistem, sehingga diperlukan metode penilaian yang efektif untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan model yang digunakan untuk mengukur seberapa puas pengguna terhadap suatu sistem informasi, dengan cara membandingkan ekspektasi dengan pengalaman aktual yang diterima. Penilaian menggunakan model EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh berfokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Model ini

mempertimbangkan variabel-variabel seperti isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dalam sistem [3]. EUCS menilai secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Keyakinan pengguna terhadap aplikasi atau sistem yang mudah digunakan menjadi pusat perhatian dalam konsep dasar kepuasan pengguna [4].

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menggunakan metode EUCS, salah satunya pada analisis aplikasi Depok Single Window, yang menunjukkan rata-rata indikator lebih dari 70% kecuali variabel *accuracy* yang lebih rendah, sehingga perlu perbaikan di area tersebut [5]. Penelitian lain mengenai aplikasi arsip digital yang menggunakan pengujian dua arah, hasilnya menunjukkan hanya variabel *content* yang mempengaruhi kepuasan pengguna [6]. Penelitian selanjutnya yaitu pada web students, konten informasi, kemudahan akses, tata tampilan, dan kecepatan respon waktu bernilai netral, sementara variabel *accuracy* perlu ditingkatkan agar data lebih valid [7].

Berdasarkan uraian diatas, pada penelitian ini peneliti akan melakukan **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI LINKEDIN DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION*”** untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna serta mengukur pengaruh yang signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi LinkedIn di Kota Jambi.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkedIn di Kota Jambi setelah penerapan metode *End-User Computing Satisfaction*?
2. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi LinkedIn di Kota Jambi dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk memfokuskan masalah yang akan diteliti, penelitian ini akan dibatasi dengan menetapkan ruang lingkup yang meliputi :

1. Penelitian ini menerapkan metode *End-User Computing Satisfaction* yang terdiri dari 5 variabel, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).
2. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi LinkedIn yang berada di wilayah Kota Jambi.
3. Aplikasi atau *tools* yang dipakai untuk mengolah statistik dalam penelitian ini adalah *SmartPLS*.
4. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *Google Form*, dengan skala likert yang terdiri dari 5 opsi jawaban.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengukur pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkedIn di Kota Jambi dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi LinkedIn di Kota Jambi dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi aplikasi LinkedIn : Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut terhadap aplikasi LinkedIn untuk meningkatkan kepuasan pengguna agar kebutuhan pengguna terpenuhi.
2. Bagi pembaca : Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang aplikasi LinkedIn.
3. Bagi peneliti selanjutnya : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti berikutnya dan dapat dikembangkan lebih lanjut untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan memberikan gambaran komprehensif tentang isi penelitian dan berperan untuk memudahkan peneliti dalam memahami keseluruhan penelitian secara menyeluruh. Sistematika yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta sistematika penulisan.

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

Bab ini mencakup teori-teori yang terkait dengan penelitian yang dibahas. Teori-teori ini dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk artikel, buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

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

Bab ini menyajikan langkah-langkah yang dilaksanakan selama penelitian, mencakup kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, serta bahan dan alat yang digunakan dalam penelitian.

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

Bab ini memaparkan secara umum metode yang diterapkan dalam penelitian, termasuk hipotesis yang diajukan dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mengulas temuan penelitian yang diperoleh dari proses pengumpulan data awal hingga tahap akhir analisis data.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menyajikan kesimpulan dari analisis penelitian beserta rekomendasi untuk langkah-langkah yang perlu diambil dalam melanjutkan penelitian.