

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini, teknologi informasi berkembang sangat pesat. Kini informasi menjadi sangat mudah untuk diakses oleh seluruh pengguna, salah satunya melalui pemanfaatan internet yang sangat luas dalam kehidupan manusia. Penggunaan teknologi informasi merupakan salah satu upaya agar dapat bersaing dan berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik. Dengan adanya teknologi informasi, JRku Kota Jambi mengembangkan sebuah sistem informasi yang dapat diakses secara online oleh pengguna [1].

Salah satu penggunaan teknologi informasi yaitu pada Aplikasi JRku yang dikembangkan oleh PT Jasa Raharja untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, seperti informasi santunan, pelaporan kecelakaan, hingga pengecekan status klaim secara online. Pemanfaatan teknologi informasi dalam aplikasi ini juga sejalan dengan perkembangan zaman yang menuntut pelayanan publik agar lebih cepat, mudah, dan terintegrasi secara digital. Dengan dukungan akses internet yang luas, aplikasi JRku mampu menjadi sarana alternatif bagi masyarakat untuk memperoleh informasi secara *real time* dan efisien, sehingga mendukung terwujudnya pelayanan publik yang modern di Kota Jambi [2].

Saat ini PT JASA RAHARJA telah meng-*upgrade* layanan asuransi secara *online* melalui aplikasi JRku selama pengembangan aplikasi ini masih terdapat

beberapa kekurangan yaitu kurangnya informasi *ter-update* yang tersedia dan terdapat beberapa kekurangan dalam tindak lanjut pada fitur aplikasi, oleh sebab itu diperlukan adanya evaluasi terkait permasalahan yang terdapat dalam aplikasi JRku untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi JRku.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan yaitu, *Servqual*, *E-Servqual*, *Delone and Mclean*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang berfokus pada tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi atau aplikasi. Metode ini mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan lima indikator utama, yaitu *content* (isi informasi), *accuracy* (ketepatan data), *format* (tampilan dan penyajian), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu dalam penyajian informasi). Metode ini dipilih karena dianggap paling sesuai untuk menilai kualitas layanan aplikasi JRku Kota Jambi, dengan fokus pada persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan digital, sehingga dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna secara akurat dan komprehensif [3].

Kepuasan pengguna menjadi aspek krusial dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi atau aplikasi. Tingkat kepuasan ini berpengaruh besar terhadap terbentuknya loyalitas pengguna serta keputusan mereka untuk terus memanfaatkan layanan tersebut, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberlanjutan bisnis. Oleh karena itu, memahami berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna menjadi langkah strategis bagi JRku Kota Jambi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan digitalnya.

Peneliti sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif terhadap persepsi pengguna akhir. Menurut Ramadhayanti, Mulyadi, dan Rasywir [3], metode EUCS memberikan hasil yang signifikan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIX ID di Kota Jambi, dengan dimensi *content* dan *ease of use* sebagai faktor dominan. Penelitian lain oleh Putra dan Darmawan [4], pada Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) juga menunjukkan bahwa indikator *accuracy* dan *timeliness* berperan penting dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna pada aplikasi JRku dengan menggunakan metode *EUCS* dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN APLIKASI JRKU KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTIO* (EUCS)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi JRku Kota Jambi Menggunakan metode *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)?”

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah penulis

menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Penelitian hanya dilakukan pada *aplikasi JRku* pada kantor wilayah Kota Jambi.
2. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui fitur *google form* pada *platform Google*.
4. Responden yang merupakan pengguna aplikasi JRku.
5. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Rao Purba*.
6. *Tools* yang digunakan untuk menganalisis hasil dari kuesioner adalah *SmartPLS*.
7. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).

1.4 TUJUAN & MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi JRku Kota Jambi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Bentuk), *Ease of Use* (Kemudahan pengguna dari sistem), *Timelines* (Ketepatan waktu).
2. Mengidentifikasi kekurangan serta aspek layanan yang perlu diperbaiki pada aplikasi JRku berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna.

3. Memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan digital aplikasi JRku agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi JRku Kota Jambi berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness*. Hasil analisis ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah dan pengembang aplikasi dalam memahami persepsi serta pengalaman pengguna terhadap layanan digital yang telah disediakan.
2. Dengan mengidentifikasi kekurangan dan kelemahan pada aplikasi JRku, penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai aspek layanan yang perlu ditingkatkan. Informasi ini akan membantu pihak pengelola dalam melakukan evaluasi serta menentukan prioritas perbaikan agar aplikasi dapat berfungsi lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah Kota Jambi dan tim pengembang aplikasi JRku dalam merancang langkah-langkah peningkatan kualitas layanan digital. Rekomendasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna, memperbaiki pengalaman penggunaan aplikasi, serta mendorong efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Kota Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan Gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari buku, jurnal dan sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kepuasan pengguna terhadap website JRku.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, model dan instrumen penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis terhadap kepuasan

pengguna website JRku.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan Kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan website yang akan datang.