

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan sistem informasi telah mendorong transformasi layanan publik menjadi berbasis aplikasi mobile untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Hal tersebut dimanfaatkan oleh banyak instansi pemerintahan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi, setiap sistem informasi perlu dilakukan evaluasi agar dapat melihat seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan, kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tolak ukur seberapa besar kenyamanan dan loyalitas pengguna untuk menggunakan layanan yang disediakan. Semakin besar tingkat kepuasan pengguna, semakin tinggi pula kenyamanan dan loyalitas pengguna untuk menggunakan layanan yang diberikan sehingga hal ini merupakan faktor penting yang harus di perhatikan bagi pengembang [1].

SIAP KOJA merupakan Sistem Informasi Absensi Pegawai Kota Jambi adalah aplikasi mobile yang tersedia di Android dan iOS, memungkinkan pegawai untuk melakukan presensi secara mudah dan efisien melalui perangkat mereka, dengan fitur pelacakan kehadiran *real-time* dan laporan absensi yang akurat [2].

SIAP KOJA dapat memudahkan penggunanya karena sudah berbasis aplikasi yang dapat diakses kapan saja dengan jaringan internet, aplikasi ini dapat membantu pengguna dalam melakukan presensi terhadap pegawai yang ada di Kota Jambi.

Dalam penggunaannya aplikasi SIAP KOJA dapat diakses dengan melakukan login terlebih dahulu kemudian pengguna dapat melakukan presensi secara online di lokasi kerja, tetapi di balik kemudahan yang diberikan aplikasi ini, berdasarkan ulasan dari *google playstore* aplikasi SIAP KOJA telah di download sebanyak 10.000 lebih pengguna, dan mendapatkan *rating* 4,1 dari 5 dan ditemukan para pengguna masih mengeluhkan beberapa kekurangan dari layanan aplikasi ini, seperti saat melakukan absensi pengguna mengeluhkan jarak absensi yang tidak terdeteksi sehingga gagal melakukan absensi atau status tidak hadir, selain itu pengguna juga mengeluhkan aplikasi yang sering *error* saat ingin login sedangkan koneksi jaringan baik sehingga tidak dapat diakses.

Berdasarkan permasalahan yang di uraikan penulis akan melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna dari aplikasi SIAP KOJA, banyak metode yang dapat digunakan dalam menganalisis kualitas layanan sebuah sistem informasi seperti metode *Webqual*, *Delone and Mclean*, *E-Servqual* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dimana semua metode ini memiliki variabel atau dimensi nya masing-masing yang biasa digunakan untuk menilai atau menganalisa sebuah sistem informasi agar sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna akhir [3] [4] [5] [6].

Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi SIAP KOJA yaitu *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, metode ini digunakan untuk mengevaluasi sebuah situs web atau aplikasi memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk mengoperasikan aplikasi melalui layanan yang di berikan untuk pengguna, EUCS dapat

mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi dengan membandingkan harapan pengguna dengan kenyataan yang dialami [7].

Alasan dibalik penggunaan metode ini dibandingkan dengan metode lainnya karena metode EUCS sangat efektif dalam mengevaluasi kepuasan pengguna akhir, dimana kepuasan dari pengguna merupakan aspek penting yang harus di jaga oleh pihak pengembang dalam memberikan layanan yang terbaik [7].

Metode EUCS menggunakan lima variabel dalam menganalisa kepuasan pengguna yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) dimana dari variabel yang digunakan juga berkaitan dengan permasalahan yang ditemui, sehingga dari pemilihan metode ini nanti nya akan dilakukan pengujian simultan untuk menguji setiap variabel terhadap kepuasan pengguna [8].

Penelitian terdahulu yang membahas website CDC Unsri dengan menggunakan metode EUCS mendapatkan hasil analisis deskriptif bahwa keseluruhan variabel berada pada kategori sangat tinggi diantaranya *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* mendapatkan nilai di atas 70% yang artinya website CDC Unsri telah menyajikan informasi yang lengkap, tepat, dan jelas sesuai dengan kebutuhan pengguna [9].

Penelitian terdahulu lainnya yang menggunakan metode EUCS pada aplikasi android Dharmadana mendapatkan hasil akhir dengan skor rata-rata kualitas aplikasi dengan skala 5, berdasarkan pengisian kuesioner dari responden adalah Sangat Baik dengan skor 4,14 untuk dimensi *Content*, dan skor Baik untuk

dimensi *Accuracy* (skor 3,82), *Format* (skor 3,87), *Ease of Use* (skor 3,91), dan *Timeliness* (skor 4,00) [3].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas penulis tertarik untuk mengambil sebuah judul yaitu **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Siap Koja Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan dari aplikasi SIAP KOJA dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*?
2. Variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)* manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna dari aplikasi SIAP KOJA?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya masalah pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan Batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang memiliki lima variabel bebas yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*.

2. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Pengguna.
3. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5% berdasarkan jumlah pengguna aplikasi SIAP KOJA yang telah diketahui.
4. Pengumpulan data berupa kuisioner dengan bantuan layanan *google form*.
5. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna dari aplikasi SIAP KOJA.
6. Pengolahan data menggunakan software SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solutions*).

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dalam rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIAP KOJA menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
2. Untuk mengetahui variabel EUCS mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIAP KOJA.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIAP KOJA menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan bisa dijadikan bahan pertimbangan dan masukan kepada pengembang

aplikasi SIAP KOJA dalam mengelola layanan pada aplikasi agar sesuai kepuasan pengguna dapat terpenuhi dengan baik.

2. Dapat mengetahui variabel atau aspek EUCS apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna agar menjadi fokus pengembangan dalam membuat aplikasi SIAP KOJA menjadi lebih baik lagi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui gambaran umum disesuaikan dengan sistematika mengenai penulisan ilmiah yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab yang membahas teori dan konsep umum yang mendeskripsikan tentang aplikasi pada umumnya, evaluasi konsep *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang dikutip dari buku, jurnal, penelitian sejenis, menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat sebagai landasan untuk penulis ambil kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan dan analisis kualitas aplikasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang aplikasi SIAP KOJA dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* sebagai bahan pertimbangan dan rekomendasi kepada pihak yang mengelola aplikasi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan bagi pengguna aplikasi dan juga bagi pengembang aplikasi yang akan datang.