BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan bagi manusia, termasuk dalam hal mencari dan mendapatkan pekerjaan. Proses yang dahulunya dilakukan secara manual, seperti mengirimkan lamaran lewat pos atau datang langsung ke kantor perusahaan, kini beralih menjadi serba digital melalui berbagai platform dan aplikasi pencarian kerja. Salah satu aplikasi yang hadir untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah aplikasi KitaLulus, yang berfungsi sebagai wadah bagi para pencari kerja untuk menemukan peluang pekerjaan sesuai dengan minat, lokasi, dan kualifikasi mereka.

Aplikasi KitaLulus merupakan salah satu platform yang memberikan layanan dalam mencari lowongan kerja dan berbagai informasi terkait karier. Aplikasi ini sudah dirilis pada di tahun 2020, yaitu tepat saat masa pandemi. Misi utama KitaLulus, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memaksimalkan kesempatan kerja setiap individu lewat akses terhadap pendidikan berbasis komunitas dan teknologi [1].

Pada aplikasi KitaLulus banyak menawarkan berbagai fitur seperti pencarian lowongan kerja, rekomendasi pekerjaan berdasarkan profil pengguna, serta kemudahan dalam proses melamar hanya dengan beberapa langkah. Dengan kemudahan tersebut, aplikasi ini diharapkan mampu membantu masyarakat,

terutama generasi muda, dalam memperoleh pekerjaan dengan cara yang lebih praktis dan efisien.

Kepuasan pengguna menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi digital. Aplikasi yang mampu memberikan pengalaman positif akan lebih mungkin dipertahankan oleh pengguna, sedangkan aplikasi yang tidak memenuhi harapan cenderung ditinggalkan. Oleh karena itu,perlunya analisis yang mendalam untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi KitaLulus.

Aplikasi KitaLulus mendapatkan respon positif dari pengguna karena membantu dalam mencari pekerjaan, namun pada ulasan yang terdapat di Google Play Store menunjukkan masih terdapat beberapa kendala. Dari sisi teknis, aplikasi kerap keluar sendiri, loading lama, dan notifikasi tidak muncul tepat waktu, yang mengganggu kenyamanan pengguna. Pada aspek informasi lowongan, ditemukan data yang tidak akurat seperti lowongan yang sudah tutup namun masih tampil, serta deskripsi pekerjaan yang kurang jelas. Dalam proses lamaran, pengguna mengeluhkan tidak adanya kejelasan status lamaran dan dari segi tampilan dan fitur, antarmuka dinilai kurang sederhana, filter pencarian belum spesifik, dan iklan promosi dianggap mengganggu. Selain itu, fitur komunitas menampilkan konten yang tidak relevan.

Peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (*EUCS*) dipilih karena berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan suatu sistem atau aplikasi. Model End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah model untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu

sistem dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Evaluasi dengan menggunakan model evaluasi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Doll dan Torkzadeh ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan variabel isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) system [2].

Sementara itu, metode lain seperti *TAM* (*Technology Acceptance Model*) dan *SERVQUAL* memiliki keterbatasan untuk konteks penelitian ini. TAM lebih berfokus pada aspek *penerimaan teknologi* seperti persepsi kemudahan dan kegunaan bukan pada tingkat kepuasan setelah penggunaan. Sedangkan *SERVQUAL* berorientasi pada pengukuran kualitas layanan jasa (*service quality*) yang lebih cocok digunakan untuk layanan berbasis interaksi manusia langsung, bukan aplikasi digital mandiri, Maka dari itu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang tepat digunakan pada penelitian ini.

Kepuasan pengguna merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu aplikasi digital. Aplikasi yang mampu memberikan pengalaman positif akan terus digunakan, sedangkan yang tidak memenuhi harapan cenderung ditinggalkan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berjudul **"**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KitaLulus Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**"**. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam tingkat kepuasan dan pandangan pengguna terhadap aplikasi KitaLulus, mengingat kebutuhan dan perilaku pengguna bersifat dinamis serta dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Dengan analisis ini, diharapkan dapat diketahui faktor-

faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sehingga hasilnya dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman penggunaan aplikasi di masa mendatang.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari uraian permasalahan diatas, maka dapat merumuskan pertanyaan yang akan menjadi titik awal dalam penelitian ini:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi KitaLulus ditinjau dari aspek *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* sesuai dengan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penggunaan aplikasi KitaLulus sehingga memengaruhi kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar lingkup masalah pada penelitian ini, maka penelitian memberikan batasan masalah yaitu :

1. Penelitian hanya berfokus untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi terhadap aplikasi KitaLulus.
2. Tingkat kepuasan pengguna dianalisis berdasarkan pengalaman dan penilaian pengguna dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**.**
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi KitaLulus di Kota Jambi

4. Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan penyebaran kuisoner menggunakan *google form* dan pengolahan data SMART PLS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi KitaLulus dengan menggunakan metode EUCS**.**
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi KitaLulus di Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat dirumuskan berdasarkan tujuan di atas adalah sebagai berikut:

1. Memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi KitaLulus berdasarkan tingkat kepuasan dan faktor yang memengaruhinya.
2. Mendapatkan layanan aplikasi KitaLulus yang lebih baik, mudah digunakan, dan mampu memenuhi kebutuhan layanan kelistrikan secara digital.
3. Sebagai referensi bagi penelitian yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penelitian yang terdapat pada penelitian ini dilaksanakan berdasarkan urutan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas berbagai teori dan konsep yang berkaitan dengan permasalahan penelitian serta topik yang diangkat oleh peneliti. Landasan teori yang digunakan diperoleh dari berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan referensi terpercaya lainnya yang relevan dengan penelitian. Pembahasan dalam bab ini bertujuan untuk memberikan dasar konseptual dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap variabel-variabel yang diteliti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan untuk memperoleh data yang relevan guna mendukung pencapaian tujuan penelitian. Metodologi penelitian menjadi pedoman agar proses berjalan sistematis, terarah,

dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Selain itu, bab ini juga mencakup tahapan penelitian, metode yang diterapkan, alat bantu yang digunakan, serta jadwal pelaksanaan penelitian.

BAB IV : INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini membahas gambaran umum mengenai aplikasi KitaLulus, Langkah-langkah dalam membangun model konseptual, serta menganalisis dan mengukur kepuasan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan dan analisis data yang diperoleh dari kuesioner responden untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi KitaLulus menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Data yang dianalisis mencerminkan tanggapan responden terhadap berbagai aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna, yang kemudian dibahas secara terperinci untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pengguna terhadap aplikasi tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir penelitian yang memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan disusun berdasarkan

hasil dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya untuk menjawab rumusan masalah, sedangkan saran berisi gagasan dan rekomendasi penulis yang dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait dalam perbaikan dan pengembangan di masa mendatang.