

# BAB I

## PENDAHULUAN

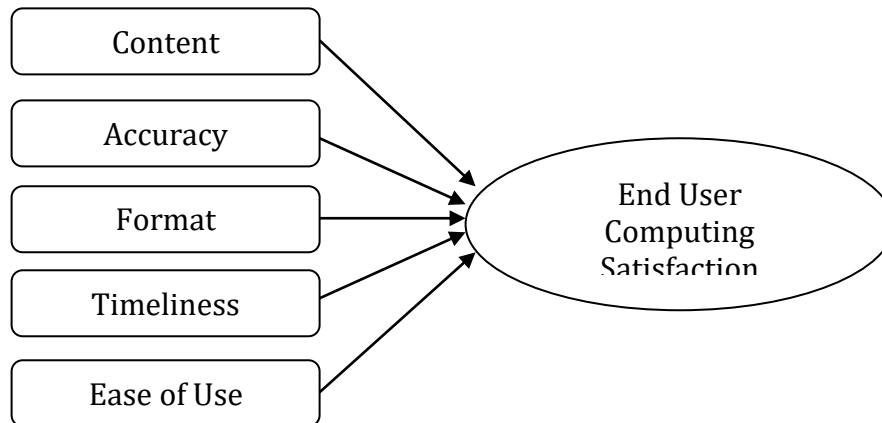
### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan pada era globalisasi sekarang ini dirasakan telah maju sangat pesat, salah satu diantaranya yaitu dibidang *e-government*. *E-Government* yang diimplementasikan sebagai aplikasi berbasis *online* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mempunyai banyak keragaman, mulai dari pembayaran pajak *online* seperti Samsat *Online*, pengaduan *online* rakyat seperti LAPOR dan lain sebagainya. Ada juga yang melayani *multi-service* seperti Qlue, Hallo Palembang dan lain-lain. Dalam bidang bisnis juga banyak, bahkan hampir semua aplikasi *online* dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah menciptakan aplikasi yang dapat melayani kebutuhan masyarakat secara *online* dengan tujuan agar dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan.

Hallo Palembang adalah sebuah teknologi informasi berupa website yang dapat diakses melalui desktop atau notebook maupun pada semua jenis *Smartphone* (Android) atau tablet dengan mudah sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mulai dari SIDEMANG, daftar acara, lapor warga, cek tagihan, melacak armada BRT Transmusi, dan berbagai layanan *chatting* dengan operator (*live chat*) serta petunjuk lokasi yang dibutuhkan dapat dilakukan secara *online* dan dimana saja. Suatu hal yang dapat diukur dari pemanfaatan aplikasi Hallo Palembang adalah masalah tingkat kepuasan pengguna. Hal tersebut sangat penting dikarenakan kepuasan pengguna menunjukkan seberapa bermanfaatnya aplikasi Hallo Palembang dalam melayani masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi diperlukan suatu metode analisis untuk membuktikannya. Pada saat ini terdapat banyak metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada sebuah aplikasi. Salah satu metode untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi yaitu

menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna terhadap sebuah aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah aplikasi. Metode *EUCS* dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) yang terdapat lima komponen yaitu, isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).



**Gambar 1. End User Computing Satisfaction**

Pada sebuah penelitian, pengukuran tingkat kepuasan terhadap suatu aplikasi tidak bisa dilakukan tanpa adanya pengguna dari aplikasi tersebut. Maka, dalam hal ini diperlukan beberapa responden pengguna untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat. Adapun responden dalam penelitian ini berjumlah 80 responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling*.

Berdasarkan dari latar belakang yang diuraikan diatas maka penulis akan melakukan suatu penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi Hallo Palembang yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Hallo Palembang dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis merumuskan masalah, seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Hallo Palembang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Hallo Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* yang ditinjau dari isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu.

### **1.4 Batasan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang sudah dikemukakan diatas, agar pembahasan dari penelitian ini lebih terarah maka penulisan laporan penelitian ini perlu dibatasi ruang lingkup pembahasan yaitu:

1. Penelitian ini meliputi aspek yang terkandung dalam metode *End User Computing Satisfaction*.
2. Responden pengguna aplikasi Hallo Palembang diambil dari pengguna aplikasi dan melakukan kuesioner sebagai data interval.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini antara lain yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Hallo Palembang yang ditinjau dari isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu.
2. Diharapkan agar dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.

### **1.6 Metodologi Penelitian**

#### **1.6.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian yang dilakukan penulis mulai tanggal 02 Februari 25 Mei 2020 untuk pengambilan data penelitian. Adapun penelitian dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

#### **1.6.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan pada saat penelitian ada 2, yaitu:

## 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2018).

## 2. Studi Pustaka

Landasan teori perlu ditegakkan agar sebuah penelitian mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba (*trial and error*). Adanya landasan teoritis ini merupakan ciri bahwa penelitian itu merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2018).

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran dan mempermudah pembaca mengetahui atas tujuan dari apa yang penulis uraikan, maka dibuat sistematika penulisan.

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, waktu dan tempat penelitian, ruang lingkup dan sistematika penelitian.

#### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan membahas tentang tinjauan umum, landasan teori, *user satisfaction*, analisis, *end user computing satisfaction* serta penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian skripsi.

#### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan membahas waktu dan tempat, alat dan bahan, data penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data serta metode analisis.

#### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan hasil dari pengukuran dari percobaan yang penulis lakukan dan pembahasan tentang bagaimana cara yang dilakukan pada penelitian sehingga mendapatkan hasil yang diinginkan.

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir untuk penutup penelitian ini, bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.