

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu unsur yang berperan penting dalam perkembangan teknologi saat ini, terutama bagi sebuah organisasi. Teknologi informasi merupakan suatu perangkat yang berbasis komputer yang digunakan untuk mengolah data dan memproses data menjadi informasi yang akurat yang diperlukan sesuai kebutuhan atau tujuan yang dibutuhkan. Media sosial, adalah media online yang sering dipakai dalam menjelajah informasi. Di dunia kerja kelahiran media jejaring sosial dapat memberikan manfaat yang sangat besar. Ada begitu banyak bisnis yang telah berkembang menjadi cara yang sangat baik hanya dengan menggunakan media sosial yang tepat sebagai sarana promosi dan pemasaran.

Dalam dunia bisnis media sosial berpengaruh sangat besar. Media sosial pada dasarnya hanyadigunakan sebagai uji coba dalam mempromosikan usaha. Akhirnyasekarang dimanfaatkanoleh pembisnis dan aplikasi yang digunakan untuk mempromosikan usaha seperti *facebook*s, *Instagram*s, *whatsapp*s, *youtube*s, dsb. Ada pun media sosial yang *tren* pada abadnya yaitu seperti *blog*. Pemilik *blog* bisa memakai blog untuk membaca buku-buku online, mempromosikan bisnis usaha, halaman *website* sendiri, dan bertujuan untuk berpendidikan (Abdillah, 2013).

Dalam penelitian ini, penelitian mencoba mengukur tingkat kepuasan pengguna media sosial terhadap UMKM dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh 1991. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan sistem dan ketepatan waktu.

UMKM ini merupakan salah satu bidang yang memberikan kontribusi yang signifikan dalam memacu pertumbuhan ekonomi. Hal ini dikarenakan daya serap UMKM terhadap tenaga kerja yang sangat besar dan dekat dengan masyarakat. Tetapi UMKM ini masih mengalami masalah antara pemasaran, promosi dan penjualan produk yang dihasilkan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti berkeinginan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna media sosial dengan menggunakan metode EUCS, yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Terhadap Fasilitas Media Sosial Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis ini mencoba merumuskan permasalahan yang dapat menjadi tolak ukur dari permasalahan yaitu ***"Bagaimana menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) terhadap fasilitas Media Sosial dengan menggunakan EUCS"***.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang terdapat di topik pembahasan yang ada pada skripsi ini yaitu berfokus pada analisis tingkat kepuasan pelaku UMKM terhadap fasilitas media sosial di Palembang menggunakan kuisisioner yang nanti akan disebarakan kepada usah UMKM di Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan pengetahuan baru mengenai analisis terhadap UMKM yang ada di Palembang dalam menggunakan media sosial untuk membantu usahanya. Penelitian menggunakan metode EUCS. Metode ini menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna, dengan menganalisa sistem berdasarkan isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini orang-orang yang memiliki usaha atau yang melihat usaha/masyarakat dapat mengetahui peran media sosial dalam membantu para pelaku usaha UMKM untuk mempromosikan usahanya.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian yang penulis lakukan mulai dari bulan November 2019 sampai dengan Oktober 2020.

Penelitian ini dilakukan pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kota Palembang.

1.5.2 Metode Penelitian

Dalam melakukan metode peneliti analisis ini, penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian ini akan diolah data untuk diambil kesimpulannya, artinya penelitian yang dilakukan adalah untuk menghitung data-data *numeric* (angka) analisis yang diteliti, dengan menggunakan penelitian ini mengetahui hubungan signifikan antar variabel yang akan diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas mengenai objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2014) adalah metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan sebagai berikut:

1. Study Literatur

yaitu dengan melakukan pencarian melalui sumber tertulis baik berupa artikel, jurnal dan buku-buku yang berhubungan dengan analisis kepuasan pelaku UMKM terhadap fasilitas media sosial menggunakan EUCS.

2. Kuisiner

merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Maka itu akan dilakukan dengan menyebarkan kuisiner kepada usaha UMKM.

3. Observasi

mengamati langsung objek penelitian dengan mencatat data yang sistematis, kemudian disusun sesuai dengan kejadian yang berhubungan tentang kepuasan pelaku UMKM terhadap fasilitas media sosial, maka dari itu akan dilakukan pengamatan langsung ke lapangan, yaitu usaha UMKM yang di Palembang.

1.7 Ruang Lingkup

Penelitian ini mencakup seputar analisis kepuasan pelaku UMKM terhadap pelaku Media Sosial menggunakan *End User Computing Satisfaction*(EUCS) pada pelaku UMKM Palembang.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran atas tujuan dari apa yang penulis uraikan, maka dibuat sistem penulisan.

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan secara teoritis tentang hal-hal spesifik dan teori-teori yang mendukung dalam analisis tingkat kepuasan pelaku UMKM terhadap media sosial yang akan ditemui selama penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menguraikan konsepsi dasar yang mendukung penelitian dan menguraikan langkah-langkah penyelesaian masalah.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil-hasil yang diperoleh dan cara pencapaiannya. Uraian harus komprehensif namun tetap ringkas dan padu. Pembahasan hasil penelitian meliputi kelebihan dan kekurangan serta pengujian.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran mengenai kepuasan pelaku UMKM terhadap fasilitas media sosial yang menutup penelitian tugas akhir ini

