

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan IT merupakan sebuah perkembangan yang mampu menjadi alat bantu media pembelajaran yang menjadi daya tarik serta pemahaman yang dapat lebih diterima (Rahman, Hidayat and Yanuttama, 2017). Era digital berkembang pesat dalam kurun lima tahun terakhir. Hal ini terlihat semakin beragamnya aplikasi berbasis online sangat mudah ditemui dalam berbagai aplikasi mobile. Media sosial merubah semua pola pikir, gaya hidup serta perilaku masyarakat di semua aspek kehidupan sehari-hari. Berkembangnya aplikasi online memudahkan seseorang untuk melakukan berbagai aktifitas sehari-hari hanya melalui sentuhan gadget smartphoneyang terkoneksi jaringan internet. Perilaku yang paling menonjol dalam lima tahun terakhir adalah belanja onlineatau sering disebut e-commerce. E-commerce berkembang pesat di Indonesia didukung oleh animo masyarakat yang tinggi akan produk yang berkualitas, terjangkau, dan mudah dalam mendapatkannya (Kurniawan, Zusrony and Kusumajaya, 2018).

Grab merupakan sebuah perusahaan asal dari Singapura yang memberikan layanan aplikasi penyedia transportasi. Aplikasi Grab menawarkan beberapa layanan kepada pengguna, diantaranya layanan transportasi (GrabBike, GrabCar, GrabHitch), layanan kurir (GrabExpress), dan layanan antar makanan (GrabFood). Di kota Palembang khususnya aplikasi Grab telah berkembang cukup pesat dengan melihat banyaknya pengguna sebanyak 1.162.000 masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut. Meskipun aplikasi Grab telah diunduh lebih dari 1.162.000 pengguna yang ada di kota Palembang, Aplikasi ini masih memiliki kekurangan yang dirasakan oleh pengguna, seperti akurasi dari peta ketika menentukan lokasi terkadang kurang tepat, lokasi yang dimasukkan

pengguna tidak tercantum atau kurang lengkap pada aplikasi yang menyebabkan pengguna memasukkan lokasi berulang-ulang, tidak bisa menggabungkan pembayaran tunai dan non tunai, tidak bisa melakukan order lebih dari satu kali dalam waktu yang bersamaan.

Berdasarkan kegunaan dari aplikasi Grab serta penerapannya yang di hunikan sebagai aktivitas sehari-hari maka perlu dilakukan analisa terhadap penggunaan grab yang merupakan aplikasi jasa transportasi online, perlu juga diketahui kepuasan dari masyarakat terhadap pengguna Grab, aplikasi Grab yang setiap hari digunakan untuk transportasi baik itu oleh pengemudi ataupun pengguna, perlu dilakukan evaluasi terhadap penggunaan selama ini. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna selama ini dalam menggunakan Grab, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan atau masih ada kekurangan dalam penerapannya, salah satu alat ukur tingkat kepuasan pengguna adalah End Using Computing Satisfaction.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi adalah model End-User Computing Satisfaction (EUCS). Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzades. Pada model EUCS terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi. Faktor-faktor tersebut adalah: isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). EUCS dari suatu sistem informasi merupakan evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Selain itu, ukuran kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi (*End User Computing Satisfication*) dapat digunakan untuk mengevaluasi keefektifan dari desain dan implementasi sistem tersebut (Doll and Torkzadeh, 1998).

Berdasarkan fenomena dari latar belakang diatas maka peneliti memiliki ide untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode EUCS”. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam pemakaian aplikasi Grab di Kota Palembang.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Aplikasi ini masih memiliki kekurangan yang dirasakan oleh pengguna, seperti akurasi dari peta ketika menentukan lokasi terkadang kurang tepat, lokasi yang dimasukkan pengguna tidak tercantum atau kurang lengkap pada aplikasi yang menyebabkan pengguna memasukkan lokasi berulang-ulang, tidak bisa menggabungkan pembayaran tunai dan non tunai, tidak bisa melakukan order lebih dari satu kali dalam waktu yang bersamaan.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah, “Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis merumuskan masalah, bagaimana melakukan Pengukuran Kepuasan Pengguna Grab di Palembang Menggunakan Metode EUCS.

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar pembahasan terfokus pada tujuan yang ingin dicapai maka masalah-masalah yang dibahas akan dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Objek penelitian hanya dibatasi dalam kepuasan pengguna Aplikasi Grab di Kota Palembang baik itu sebagai Driver atau Pelangan.
2. .Kegiatan penelitian dilakukan untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna Aplikasi Grab dengan metode *End User Computing Satisfication (EUCS)*

## **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan ialah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab dengan Model *End Using Computing Satisfaction (EUCS)*.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut:

#### 1. Praktis

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan lebih memahami teori yang terkait pada penelitian ini dan sebagai masukan bagi pihak pengguna ataupun pengemudi aplikasi Grab untuk meningkatkan layanannya.

#### 2. Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan serta mendukung teori-teori yang sudah ada sehubungan dengan masalah yang diteliti dan penelitian ini sebagai referensi dan bahan acuan penelitian di masa yang akan datang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna pada penggunaan aplikasi Grab.

## **1.5. Sistematika penulisan**

Sistematika ini secara garis besar dapat memberikan gambaran isi, yang berupa susunan bab dari hasil penelitian.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan Latar Belakang penelitian, Perumusan Masalah penelitian, Tujuan dan Manfaat penelitian skripsi, serta Sistematika penelitian.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Membahas tentang teori yang mendukung terhadap masalah yang dibahas dalam penyusunan penelitian skripsi ini yang terdiri dari pengertian teori

yang dipakai, metode penelitian, metode pengembangan sistem dan penelitan terdahulu.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai Metode pengumpulan data, metode penelitian, lokasi, waktu, serta akan menguraikan konsepsi dasar yang mendukung penelitian dan mengurai langkah-langkah penyelesaian masalah

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

Bab ini menguraikan tentang implementas sistem secara detail. Sesuai dengan rancangan dan berdasarkan komponen, *tools*, *atau* bahasa pemrograman yang dipakai.

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

Bab ini menguraikan tentang beberapa kesimpulan dari permasalahan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan pengembangan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.