

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perum Bulog menyediakan layanan aplikasi *mobile* kepada anggota rumah pangan kita (RPK), yang menjadi mitra Perum Bulog. Aplikasi *mobile* ini diharapkan dapat membantu pengguna melakukan transaksi dengan *smartphone* yang terhubung dengan layanan internet. Aplikasi adalah perangkat lunak yang dirancang untuk melakukan berbagai bentuk pekerjaan atau tugas tertentu, seperti: menerapkan, menggunakan, dan menambahkan data. Aplikasi ini menuntut pengguna untuk memahami dan mengerti fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi. Aplikasi *mobile* adalah perangkat lunak yang dirancang khusus untuk dijalankan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone*, *tablet* maupun *smartwatch* (Damayanti, 2018). Peran strategis SI merupakan seperangkat atau kombinasi dari beberapa komponen yang terlibat dalam suatu organisasi yang diharapkan dapat mendukung perkembangan dan operasi bisnis.

Aplikasi *mobile* yang disediakan oleh Perum Bulog bernama RPK *mobile* dan dirancang untuk memudahkan proses pemesanan dari Perum Bulog. Aplikasi ini tersedia jika Anda sudah terdaftar sebagai mitra RPK. RPK menyediakan bahan dasar seperti beras, gula, minyak goreng, tepung, dan daging.

Aplikasi RPK *mobile* memiliki fungsionalitas yang cukup besar dalam sistem informasi berbasis aplikasi *mobile* untuk melakukan aktivitas transaksi pemesanan, penggunaan aplikasi ini memiliki kendala berupa produk yang dijual tidak menampilkan gambar, stok produk jarang diperbarui, dan keluhan lama ditanggapi.

Maka menjadi hal yang wajib bagi suatu perusahaan untuk mengetahui keberhasilan penerapan sistem informasi tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi ini, diperlukan suatu metode evaluasi untuk membuktikannya. Dan sebelumnya tidak ada yang melakukan penelitian terhadap aplikasi ini.

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam menguji kepuasan pengguna. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode pengukuran kepuasan pengguna pada suatu sistem menggunakan perbandingan harapan dan kenyataan dari sistem informasi. Metode EUCS ini dikembangkan, Doll & Torkzadeh pada tahun 1988. Menurut penelitian Nurmaini, Doll & Torkzadeh memakai 5 komponen berupa *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) berfokus dalam kepuasan pengguna akhir (Dalimunthe & Ismiati, 2016).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian terhadap aplikasi RPK *mobile* dengan judul "Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi rumah pangan kita menggunakan *end user computing satisfaction (eucs)* (studi kasus : perum bulog)."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka di dapat rumusan masalah yang di angkat dalam penelitian ini adalah :

" Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Rumah Pangan Kita menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ? "

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Rumah Pangan Kita menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yaitu untuk melihat pengaruh aplikasi terhadap anggota rumah pangan kita (RPK) mengenai tampilan dan tanggapan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan teknik pengambilan data yang akan diperlukan dan berguna pada bagian akhir penelitian. Manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian tersebut bagi kepentingan program, pengembangan program, maupun kepentingan ilmu pengetahuan, Adapun manfaat dalam penelitian ini :

a) Bagi tempat penelitian

Dengan adanya analisis pada aplikasi Rumah Pangan Kita, diharapkan hasilnya dapat membantu perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi, agar kedepannya dapat dilakukan pengembangan atau pembaharuan sistem informasinya.

b) Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat menambah wawasan dan dapat menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.6 Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan proses atau cara yang dilakukan untuk mendapatkan data yang akan diperlukan. Cara ini di gunakan untuk menentukan topik dalam suatu penelitian dan menggunakan teknik yang sistematis dan teliti.

1.6.1 Waktu dan Tempat

1.6.1.1 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan untuk izin penelitian ini sejak tanggal dikeluarkannya izin yaitu 05 November 2021 dan diperkirakan akan berakhir pada bulan Juni 2022.

1.6.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Perum Bulog Kanwil Sumsel & Babel yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1 Palembang.

1.6.2 Alat dan Bahan

Adapun alat dan bahan yang digunakan untuk mendukung penelitian ini baik itu perangkat keras (*Hardware*) maupun perangkat lunak (*Software*) yang digunakan :

1.6.2.1 Perangkat Keras (*Hardware*)

Hardware atau perangkat keras adalah segala jenis komponen pada komputer yang memungkinkan Anda untuk melihat dan merasakan bagian fisik secara langsung. Oleh karena itu, perangkat keras adalah perangkat fisik komputer yang membantu menangani input, proses, dan output.

Tabel 1.6.2.1 Perangkat Keras yang digunakan

No.	Tools	Kegunaan
1.	Laptop HP 250 G8	Perangkat yang difungsikan sebagai komputer dalam membuat skripsi dan google form.
2.	Printer Cannon IP 2770	Perangkat yang difungsikan mencetak hasil laporan skripsi.
3.	Wifi	Perangkat yang difungsikan sebagai jaringan untuk mengakses google.

1.6.2.2 Perangkat Lunak (Software)

Software atau perangkat lunak adalah perangkat yang tidak memiliki bentuk fisik yang beroperasi melalui perangkat komputer. Data yang diprogram, disimpan, dan diformat secara digital dengan fungsi tertentu. Untuk pembuatan perangkat ini, Anda memerlukan bahasa pemrograman yang dibuat oleh seorang programmer atau ahli akan bidang ini.

Tabel 1.6.2.2 Perangkat Lunak yang digunakan

No.	Tools	Kegunaan
1.	Windows 10	Sistem Operasi yang digunakan untuk menjalankan komputer.
2.	Microsoft word 2010	Apliasi yang digunakan untuk penulisan skripsi.
3.	Google Chrome	Web Browser.
4.	SPSS 25	Aplikasi yang digunakan untuk analisis statistik data.

1.6.3 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.

a) Metode Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah menggambarkan berbagai karakteristik data yang berasal dari suatu sampel. Penelitian deskriptif diolah pervariabel(Wiratna, 2022).

b) Metode Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan pengetahuan yang dapat diperoleh dengan menggunakan metode statistik dan cara kuantifikasi (pengukuran) (Wiratna, 2022).

Dari metode deskriptif dan kuantitatif akan menggunakan data yang didapat dari responden, kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan EUCS. Penelitian deskriptif digunakan agar mendapatkan suatu gambaran dan keterangan mengenai respon pengguna pada aplikasi RPK *mobile*.

1.6.4 Metode Pengumpulan Data

Pada tahapan pengumpulan data ini penulis menggunakan metode Wawancara, Observasi dan Studi Pustaka.

1) Wawancara

Penulis melakukan wawancara kepada anggota RPK untuk mendapatkan penjelasan mengenai kendala saat menggunakan aplikasi RPK *mobile*.

2) Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Wiratna, 2022). Penulis melakukan observasi dengan mengamati secara langsung objek penelitian dan mencatat kendala yang ditemukan dilapangan untuk melengkapi data - data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian.

3) Studi Pustaka

Penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan analisis kepuasan pengguna. Dan pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas internet melalui mesin pencari (*search engine*).

1.6.5 Metode Analisis Data

Setelah data dikumpulkan dari kuesioner menggunakan skala likert, kemudian metode analisis data yang digunakan yaitu:

- 1) Uji Validitas (*Test of validity*), dilakukan sebelum menggunakan instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data. Dapat digunakan untuk mendapatkan data yang valid pada instrumen yang valid. Gunakan program komputer SPSS untuk menguji validitas penelitian ini.
- 2) Uji Reliabilitas (*Test of realibility*), bertujuan untuk mengukur konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan - pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner.
- 3) Uji T, untuk melihat koefisien regresi masing-masing variabel bebas (X) yang dipakai secara terpisah berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Y).
- 4) Uji F, untuk menguji apakah variabel independen secara bersamaan berpengaruh terhadap dependen kepuasan dengan membandingkan f hitung dengan f tabel.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang digunakan, dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini, berisi penjelasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang bersifat umum atau mendasar yang berkaitan dengan topik dalam penulisan skripsi yang digunakan sebagai acuan atau referensi dalam memahami informasi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab ini berisi penjelasan tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam mengumpulkan data yang akan dianalisa dalam penelitian terdiri dari tahapan penelitian, definisi operasional, dan pengukuran variabel penelitian, perancangan kuesioner, jenis data, metode, instrumen pengumpulan data, populasi penelitian, sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, dan penyebaran kuesioner.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tahapan hasil dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yaitu gambaran umum responden berupa karakteristik, uji validitas, uji reliabilitas, uji T, uji F, pengaruh kepuasan pengguna terhadap aplikasi dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bagian terakhir yang memuat kesimpulan dan juga saran yang didapat dari hasil penelitian.