

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini Perkembangan Ilmu dan teknologi semakin pesat khususnya teknologi informasi khususnya teknologi informasi dan telekomunikasi yang memberikan peranan penting dalam kehidupan masyarakat terutama didunia Pendidikan, Perkantoran, Industry, Telekomunikasi, Bisnis, Pariwisata, Hiburan, dan sebagainya telah menggunakan teknologi sebagai alat bantu. Perkembangan teknologi ini membuat seluruh aktivitas berubah yaitu dalam Aplikasi instan. Salah satunya ialah Aplikasi, Aplikasi adalah Perangkat Lunak yang menggabungkan beberapa fitur tertentu dengan cara yang dapat diakses oleh Pengguna. Ada jutaan aplikasi di App store dan toko aplikasi android yang menawarkan layanan aplikasi. Aplikasi sendiri adalah dasar dari ekonomi seluler. Sejak kedatangan iPhone pada 2007 dan App Store pada tahun 2008, Aplikasi telah menjadi cara utama pengguna memasuki revolusi ponsel cerdas atau smartpone.

Aplikasi Sembilang Smart City di Dinas Kominfo merupakan serambi pelayanan publik yang terintegrasi dengan tujuan agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dalam aktivitasnya. "Aplikasi ini untuk semua warga, khususnya warga Banyuasin supaya tidak susah lagi mencari pelayanan Publik di Banyuasin" kata Bupati Supriono di Ruang Rapat Bupati Banyuasin (29/06). Aplikasi berbasis Mobile Smartphone ini dapat diakses di Android juga iPhone. Bupati Banyuasin Ir. SA Supriono, MM memperkenalkan langsung aplikasi ini didepan para Kepala OPD Banyuasin. Didampingi Kepala Dinas Kominfo Erwin Ibrahim, ST., MM., M.BA dan Asisten Pemerintahan dan Sosial Dr.HM Senen Har, S.Ip., M.Si, Bupati Supriono

mengatakan banyak manfaat yang akan dirasakan masyarakat dengan kehadiran Sembilang Smart City ini.

Teknologi yang diterapkan pada Sembilang Smart City dapat membuat kota lebih efektif dan efisien. Berikut manfaat dari Aplikasi Sembilang Smart City Data yang terhimpun dari berbagai perangkat IoT memungkinkan pemerintah untuk mengakses sejumlah informasi (Big Data) yang sebelumnya tidak tersedia. Data tersebut dapat di tindaklanjuti sebagai sebuah pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang lebih baik atau juga disebut *Decision Support System (DSS)*. Manfaat Smart City selanjutnya yaitu membuat Masyarakat menjadi lebih aman karena teknologi yang digunakan seperti *Intelligent Video Analytics (IVA)* membantu mengurangi aktivitas kriminal. Dengan dukungan teknologi IoT Pemerintah dapat menerapkan sensor kualitas udara yang mampu menyajikan data untuk melacak puncak waktu kualitas udara rendah, mengidentifikasi penyebab polusi dan memberikan analisis data untuk menyimpulkan Tindakan yang bisa ditempuh. Sistem transportasi terhubung yang merupakan bagian dari konsep *Smart City* juga memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi di seluruh kota. Mulai dari manajemen lalu lintas yang ditingkatkan, manajemen parkir pintar hingga kemampuan masyarakat untuk melacak lokasi transportasi umum dapat dinikmati sebagai manfaat *Smart City*.

Terdapat beberapa cara mengukur tingkat kepuasan Pengguna Aplikasi *online* Salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi *online* adalah dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* .Dengan adanya penelitian di Kantor Kominfo Banyuasin, Analisis kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Sembilang Smart City dengan metode EUCS yaitu metode yang menggunakan 5 (lima) komponen *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu), berpengaruh terhadap penerimaan yang telah menjadi skala standard EUCS.

Dalam penerapannya telah banyak tools maupun perangkat lunak untuk menghitung tingkatan EUCS. Pengumpulan data, pengolahan data, pengujian data, seperti validitas dan reabilitas instrument penelitian, hingga tahapan evaluasi seperti statistic data responden dan data statistic. Berdasarkan pembahasan diatas maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian Skripsi agar proses tersebut berjalan dengan Lancar. Dengan memperhatikan uraian tersebut, maka penelitian Skripsi ini diberi judul “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SEMBILANG SMART CITY DENGAN METODE EUCS (studi kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Banyuasin)**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Sembilang Smart City Banyuasin?
2. Rekomendasi apa saja yang diberikan kepada Pengembang untuk meningkatkan kepuasan pengguna Aplikasi Sembilang Smart City.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas dan lebih terarah, maka penulis membatasi Masalah permasalahan dalam penelitian ini. Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu pada hubungan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sembilang Smart City diukur melalui faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu.

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

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

- A. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Sembilang Smart City di Dinas Komunikasi dan Informatika Banyuasin dari sisi

isi, keakuratan, bentuk, Kemudahan penggunaan sistem dan ketepatan waktu.

B. Pelaporan dari hasil analisis dapat menjadi alat evaluasi Aplikasi Sembilang Smart City yang telah dilakukan tersebut dengan menentukan Langkah-langkah dalam tahap pengembangan sistem selanjutnya.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Dapat menambah pengetahuan kepada penulis tentang analisis yang baik serta dapat menambah pengetahuan tentang Aplikasi menggunakan metode EUCS.
2. Menambah kualitas diri dan keilmuan serta menambah pengalaman mengenai Aplikasi kepada penulis.
3. Dengan adanya penulisan ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.
4. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk menentukan Langkah-langkah Perbaikan pada Aplikasi Sembilang Smart City dalam hal kinerja dan kualitas Aplikasi pada masa sekarang dan masa yang akan datang.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

#### **1.5.1 Waktu dan tempat Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan Penulis di Kantor Pemerintah Kabupaten Banyuasin Dinas Komunikasi dan Informatika Kab.Banyuasin. Penelitian ini dimulai Dari Desember 2021 s/d Maret 2022.

#### **1.5.2 Alat dan Bahan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini alat dan bahan yang digunakan yakni sebagai berikut:

1. *Hardware* yaitu :
  - a. Handphone android
  - b. Laptop
  - c. Mouse
  - d. Printer
  - e. Hardisk 500 GB
  - f. RAM 4.00 GB
2. *Software* yaitu :
  - a. *Google Chrome*
  - b. *Microsoft Office Word*
  - c. *Microsoft Office excel*
  - d. *SPSS*

### **1.5.3 Bahan**

Adalah semua bahan yang dibutuhkan dalam proses penelitian baik itu berupa bahan utama maupun bahan tambahan (penunjang) yang diperlukan oleh peneliti, seperti berikut :

1. Jurnal
2. Buku-buku
3. Kuisisioner
4. Data-data dan informasi yang diberikan Kantor Kominfo Kab.banyuasin.

### **1.5.4 Metode Penelitian**

Adalah semua jenis instrument yang digunakan peneliti untuk bisa Mengumpulkan data selama proses penelitian seperti berikut :

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data bersifat kuantitatif dengan

tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan. Bentuk skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada likert, yang diterapkan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden mengenai fenomena yang terjadi di lingkungannya. Dalam penelitian ini responden akan diberikan pertanyaan-pertanyaan positif.

### **1.5.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan praktek, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet (google form) (Sugiyono, 2008: 142).

Kuesioner ini didesain berdasarkan skala Likert dan dirancang secara khusus untuk mengukur tingkat kepuasan Pengguna Aplikasi Sembilang Smart City Berdasarkan 5 (lima) skala Likert yang berkisar antara 1 (sangat tidak setuju) 2 (tidak setuju), 3 (ragu-ragu), 4 (setuju), hingga 5 (sangat setuju).

3. Studi Pustaka

Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung dokumentasi atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Studi Pustaka mempelajari dan mengumpulkan data yang

berhubungan dengan penelitian seperti buku ataupun internet yang berkaitan. Studi Pustaka merupakan Langkah awal dalam metode pengumpulan data. Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen- dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penelitian.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sembilang Smart City dinas Kominfo Banyuasin.

### **BAB III          GAMBARAN SISTEM**

Pada bab ini berisi uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

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

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari peneliti yang telah dilakukan dengan menggunakan metode eucs dan mendapatkan batas angka interval rata-rata perhitungan.

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

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.