

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan teknologi *Mobile Phone* Untuk mendapatkan akses informasi yang cepat dan *update* merupakan salah satu tuntutan dari suatu instansi yang mengandalkan penyampaian informasi kepada mahasiswa-mahasiswi saat ini. *Mobile phone* yang saat ini telah berkembang sangat cepat menjadi salah satu alternatif media yang dapat digunakan untuk penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa-mahasiswi tanpa ada batasan waktu maupun tempat. Disamping itu, media aplikasi *Mobile* juga memungkinkan penggunanya untuk mendapatkan *update* data informasi yang disampaikan oleh instansi pendidikan sehingga informasi dengan cepat dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

Universitas Bina Darma sebelumnya memiliki sistem informasi akademik yang berbasis web seiring berjalan waktu dan perkembangan teknologi *mobile* maka dikembangkan aplikasi berbasis *mobile* dimana pencetus/pembuat nya adalah *programmer* bapak Ramadhan Sutejo dan rekan . Aplikasi UBD *Mobile* ini sendiri diluncurkan pada tanggal 21 juli 2018. Pengguna aktif UBD *Mobile* sampai saat ini telah mencapai 2774 Penginstal per 19 Desember 2018 sumber playstore. Aplikasi UBD *Mobile* Mahasiswa adalah sebuah aplikasi yang dibuat untuk memudahkan mahasiswa-mahasiswi untuk memudahkan kegiatan-kegiatan kuliah seperti melihat kartu hasil studi, kartu rencana studi, riwayat pembayaran, informasi nilai dan sebagainya melalui perantara yaitu melalui suatu aplikasi *mobile phone* dan internet. Dengan adanya aplikasi *mobile* ini memudahkan

mahasiswa-mahasiswi dapat melihat informasi tentang akademik melalui aplikasi di android *Mobile* tersebut. Salah satu hal yang menjadi alat ukur dalam keberhasilan sebuah aplikasi *Mobile* adalah kepuasan pengguna akhir dari aplikasi *mobile* tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan ke pengguna akhir atau *end user* disini peneliti menggunakan metode yang sesuai dengan pendekatan ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*(EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi yang menggunakan lima komponen *content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), *Ease of use* (kemudahan), *Timelines* (ketepatan waktu) hasil analisisnya berupa pernyataan-pernyataan yang menilai kelemahan dan kekurangan atau baik dan buruknya nilai penggunaan aplikasi UBD *Mobile* Mahasiswa.

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian agar proses tersebut berjalan dengan lancar. Dengan memperhatikan uraian tersebut , maka penelitian ini diberi judul. “Analisis Kepuasan pengguna aplikasi UBD *Mobile* Mahasiswa Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (Eucs)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis pengaruh kepuasan pengguna aplikasi menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan (isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna Aplikasi UBD *Mobile* Mahasiswa di Universitas Bina Darma Palembang.

### 1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, agar pembahasan lebih terarah maka dalam penulisan laporan penelitian kepuasan pengguna terhadap Aplikasi UBD *Mobile* Mahasiswa Universitas Bina Darma menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ini perlu dibatasi ruang lingkup pembahasan yaitu.

1. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Universitas Bina Darma yang menggunakan Aplikasi UBD *Mobile* Mahasiswa saja .
2. Responden mahasiswa seluruh mahasiswa-mahasiswi strata 1 dan melakukan penyebaran kuesioner sebagai data interval.
3. Penelitian ini lebih membahas ke kepuasan pengguna Aplikasi UBD *Mobile* Mahasiswa Menurut metode End User Satisfction(EUCS). agar tidak meluas ke dalam aplikasi UBD *Mobile* Mahasiswa sendiri

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengukuran kepuasan mahasiswa-mahasiswi pengguna Aplikasi UBD *Mobile* pada Universitas Bina Darma menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini peneliti memiliki tujuan seperti berikut :

- a. Bagi instansi Universitas Bina Darma Palembang

Dengan adanya penulisan ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai acuan untuk pengembangan sistem aplikasi *UBD Mobile* Mahasiswa kedepan dari hasil pengguna .

b. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan tentang analisis yang baik. Serta menambah kualitas diri dan keilmuan serta menambah pengalaman dalam analisis. Serta Mendapatkan hasil berdasarkan interval perhitungan rata-rata dalam perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Aplikasi *UBD Mobile* berdasarkan metode *End User Computing satisfaction* (EUCS )

c. Bagi pembaca

Dengan adanya penulisan ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya serta untuk menambah wawasan dalam mengevaluasi aplikasi *UBD Mobile* Mahasiswa kedepan

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

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

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas Hasil dan pembahasan.

**BAB V PENUTUP**

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