

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini berawal dari pemahaman mendalam akan peranan kritis *website* dalam menghadapi tantangan era digital, terutama bagi entitas sebesar PT Pertamina Refinery Unit III Plaju. *Website* kini bukan sekadar sarana informasi, melainkan juga menjadi pusat utama interaksi antara perusahaan dan pengguna, mencerminkan identitas serta kualitas pelayanan perusahaan. Dalam industri yang dinamis seperti minyak dan gas, kelangsungan operasional serta daya saing perusahaan semakin tergantung pada sejauh mana *website* mampu memberikan pengalaman yang memuaskan.

Dalam konteks ini, pentingnya pemahaman mendalam terhadap kepuasan pengguna terhadap *website* mendorong perlunya analisis sistem yang komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini mengusung pendekatan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) untuk menggali potensi kendala dan mengidentifikasi kebutuhan perbaikan pada sistem *website*. Hal ini menjadi krusial mengingat perubahan dinamis di pasar serta evolusi ekspektasi pengguna yang menuntut kesiapan perusahaan dalam menyediakan layanan yang responsif dan efisien.

Pemilihan Metode EUCS menjadi pondasi kokoh bagi penelitian ini, memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam terkait interaksi pengguna dengan *website*. Fokus penelitian mencakup pemetaan harapan pengguna, identifikasi hambatan yang dihadapi, dan merumuskan solusi perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus efisiensi operasional perusahaan.

Penelitian ini diarahkan untuk memberikan kontribusi yang signifikan bagi Pertamina Refinery Unit III Plaju dalam menghadapi kompleksitas dan dinamika pasar yang terus berkembang. Dengan mendukung perusahaan dalam mengoptimalkan *website* mereka, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan daya saing dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih

baik, sesuai dengan tuntutan era digital yang semakin maju.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah bagaimana mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* PT. Pertama Refinery Unit III menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis sistem *website* PT Pertamina Refinery Unit III Plaju dengan Metode EUCS, untuk mengidentifikasi kendala, memberikan solusi perbaikan, dan meningkatkan kepuasan pengguna serta kinerja perusahaan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang diambil hanya sebatas pada PT. Pertamina Refinery Unit III dan tidak mencakup PT. Pertamina yang utama.
2. Responden yang akan dijadikan sampel untuk analisis data dalam penelitian ini hanya sebatas 10 responden saja.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Optimasi Operasional

Penelitian ini mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan dalam sistem *website* PT Pertamina Refinery Unit III Plaju, meningkatkan efisiensi operasional.

2. Kepuasan Pengguna Terpenuhi

Analisis dengan metode EUCS membantu meningkatkan pengalaman pengguna melalui penyesuaian fitur dan antarmuka, memastikan kepuasan

pengguna terpenuhi.

3. Fungsionalitas dan Keamanan Ditingkatkan

Analisis sistem mengoptimalkan aspek fungsionalitas seperti navigasi dan responsivitas, sambil memberikan rekomendasi untuk meningkatkan keamanan informasi.

4. Reputasi Ditingkatkan dan Penghematan Sumber Daya

Peningkatan operasional dan kepuasan pengguna dapat meningkatkan reputasi perusahaan, sementara identifikasi masalah sistem membantu menghemat sumber daya seperti waktu dan anggaran.