

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi pada suatu perusahaan sangat diperlukan untuk penunjang kegiatan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan tersebut agar proses yang dihasilkan bisa lebih baik, cepat, dan tepat. Nasution, menyebutkan bahwa saat ini teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap instansi terutama dalam menjalankan segala aspek aktifitas perusahaan atau organisasi. (Nasution, 2004) Dalam penerapan suatu teknologi informasi terkadang perusahaan hanya memperhatikan keuntungan yang di dapat dari teknologi yang digunakan tanpa memperhatikan tingkat kualitas teknologi tersebut. Maka dari itu diperlukan evaluasi dengan melibatkan pengguna yang terkait agar setiap perusahaan dapat mengetahui dikalah ada nya kekurangan dari teknologi yang digunakanya.

Perusahaan Coca-Cola merupakan salah satu perusahaan minuman yang sudah mendunia dengan penguasaan pasar yang sudah merata di seluruh dunia. Selain bertindak sebagai produsen dan distributor, PT. Coca-Cola Amatil Indonesia juga memasarkan dan menjual produk Coca-Cola melalui lebih dari 120 pusat penjualan yang tersebar di seluruh Indonesia, PT. Coca Cola Amatil Indonesia memiliki anak perusahaan di antaranya PT. Coca Cola Distributor Indonesia. (Dantara et al, 2015)

PT. Coca Cola Distributor Indonesia memiliki beberapa unit oprasional yang tersebar diseluruh indonesia diantaranya Sout Sumatra Oprasional (SSO) yang berada di naungan anak perusahaan PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang Palembang, adapun luas wilayah yang menjadi pasar penjualan PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk cabang palembang meliputi area palembang, bangka dan lampung, saluran penjualan PT. Coca-Cola Distributor Indonesia terdiri dari dua saluran dan beberapa segmen diantaranya adalah saluran Modern Trade yang di bawahnya ada departemen foodstores dan warehouse terdiri dari segmen seperti Hypermart, Giant, Alfamart, Indomaret, Ramayana, Lotte Mart dan minimarket Sekelas 212 Mart dan lain lain, saluran General Trade terdiri dari segmen restoran, toko sembako, rumah makan, sekolahan, warung internet dan warung foto copy.

Dalam melakukan kegiatan usahanya, Coca-Cola menggunakan beberapa jenis software diantaranya aplikasi *Roam Nextgen* yang digunakan oleh saluran general trade dan modern trade khususnya oleh sales dan merchadiser dalam melakukan kegiatan atau aktifitas kerja sehar-hari di lapangan, mulai dari akses presensi, informasi harga dan produk serta jadwal, dan aplikasi *Basis* yang digunakan oleh karyawan saluran warehouse, general trade dan modern trade berdasarkan jabatan dan akses yang dimilikinya terkecualin sales dan merchadiser, aplikasi basis berfungsi untuk memantau segala jenis kegiatan mulai dari akses stok barang, barang masuk dan keluar serta memantau kegiatan yang dilakukan oleh sales dan merchadiser, dimana masing-masing dari aplikasi tersebut terintergrasi satu sama lain.

Roam Nextgen adalah sebuah aplikasi yang berfungsi sebagai sarana untuk mempermudah karyawan dalam bekerja dilapangan dengan tujuan untuk memberikan informasi secara nyata kepada user-user yang menggunakannya agar dapat mempermudah proses penjualan barang kepada custamer dan konsumen, dengan berjalannya aplikasi *Roam Nextgen* pada PT. Coca Cola Distributor Indonesia cabang Palembang, maka perlu dilakukannya

analisa terhadap aplikasi *Roam Nextgen* dimana sering terjadinya kendala terhadap aplikasi tersebut di antaranya sering terjadi pending upload dimana ketika terjadi pending upload maka seluruh kegiatan yang kita kerjakan pada hari itu tidak akan masuk laporan ke sistem *Basis*, sering terjadi pergeseran *Global Positioning System* (GPS) dimana ketika gps yang terpasang didalam aplikasi tersebut tidak sesuai dengan posisi toko dan kenyataan sales dan merchadiser benar berada ditoko maka akan merusak pandangan atasan terhadap sales dilapangan, sering terjadi gangguan seperti susah login, terkadang terlogout sendiri dan aplikasi terhenti, dimana hal-hal seperti itu dapat menghambat pekerjaan,

Berdasarkan penjabaran ini maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Analisa Kepuasan User Terhadap Aplikasi Penjualan Barang *Roam Nextgen* Menggunakan *End User Computing Satisfaction*”**. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan suatu informasi. (Putriana et. Al 2015) Dalam hal ini terdapat lima variabel yang diukur yaitu: konten, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan dari sistem. Di harapkan dengan di implementasikanya metode EUCS dapat membantu dalam memecahkan masalah yang ada.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara untuk mengetahui tingkat kepuasan user dalam menggunakan aplikasi *roam nextgen* yang digunakan PT. Coca Cola Distributor Indonesia dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* ?

2. Variabel Eucs manakah yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan ?

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas dan lebih terarah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yaitu berfokus pada analisa tingkat kepuasan user terhadap aplikasi *roam nextgen* yang sering digunakan karyawan PT Coca Cola Distributor Indonesia cabang Palembang dengan menggunakan kuesioner yang nantinya akan di sebarakan kepada karyawan tersebut.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :
Menganalisa kepuasan user terhadap aplikasi *roam nextgen* pada PT. Coca Cola Distributor Indonesia. Tbk Cabang Palembang menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

1.4.2 Manfaat Penelitian

- a. Dapat menambah pengetahuan tentang analisis yang baik serta dapat menambah pengetahuan tentang meneliti aplikasi menggunakan eucs.
- b. Menambah kualitas diri dan keilmuan serta menambah pengalaman mengenai aplikasi.
- c. Bagi pembaca, dapat dijadikan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya.
- d. Bagi Perusahaan, Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan acuan untuk pengembangan kedepannya.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini mulai di laksanakan pada bulan February 2019 sampai bulan Juni 2019 di PT. Coca Cola Distributor Indonesia cabang Palembang yang beralamat di Jl. Tanjung Si Api-Api Lr. Tembusan No 900 Komplek Pergudangan Palembang Star 2, Talang Kelapa, Kabupaten Banyu Asin, Sumatra Selatan.

1.5.2 Alat dan Bahan

1.5.2.1 Alat

Pada penelitian ini penulis memiliki alat yang digunakan seperti berikut :

1. Perangkat Keras / *Hardware* yaitu :
 - a. Laptop *Asus*
 - b. *RAM* 4 GB
 - c. *Flash Disk* 8 GB
2. Perangkat Lunak / *Software* yaitu :
 - a. *Windows* 10
 - b. *Microsoft Word* 2016
 - c. *Microsoft Excel* 2016
 - d. *Spss Versi* 23
 - e. *Google Form*

1.5.2.2 Bahan

Pada penelitian ini penulis memiliki bahan seperti berikut :

1. Data jumlah karyawan General Trade
2. Data jumlah karyawan Modern Trade
3. Buku panduan *Roam Nextgen*

1.5.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif, metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono P. D., 2016)

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dilakukan dengan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Literatur, yaitu dengan melakukan pencarian terhadap berbagai sumber tertulis, baik berupa buku-buku, artikel dan jurnal yang berhubungan dengan analisa kepuasan user terhadap aplikasi penjualan barang *roam nextgen* menggunakan *end user computing statisfaction* seperti buku Spss, Metode Penelitian dan Jurnal tentang metode Eucs.
2. Observasi, yaitu pengamatan langsung ke objek penelitian dengan cara mencatat secara sistematis, kemudian disusun sesuai dengan kejadian yang berhubungan dengan kepuasan user terhadap aplikasi penjualan barang *roam nextgen*, Maka dari itu akan dilakukan pengamatan langsung ke lapangan, yaitu area kerja karyawan PT Coca Cola distributor Indonesia cabang Palembang.
3. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Maka dari itu akan dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada user-user yang menggunakan aplikasi *Roam Nextgen*.

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 teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu kepuasan user terhadap aplikasi penjualan barang *roam nextgen*, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan uraian masing-masing bagian dalam perusahaan.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

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

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* dan mendapatkan batas angka interval rata-rata perhitungan.

BAB V PENUTUP

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