

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Teknologi berkembang dengan begitu besar pada era modern ini, sehingga membuat banyak instansi atau organisasi menggunakan teknologi informasi guna mendukung semua aktivitas yang dilakukan. Untuk memaksimalkan aktivitas suatu instansi atau organisasi maka dibutuhkan aplikasi yang mampu menyajikan informasi secara efektif dan efisien. Namun, teknologi informasi yang dikelola dengan tidak baik bisa menimbulkan resiko yang berdampak negatif pada suatu organisasi tersebut. Menilai atau mengevaluasi kerja setiap sistem yang sudah dilaksanakan sangatlah penting guna mengetahui sejauh mana kualitas kesuksesan suatu sistem dalam mencapai sasaran dan tujuan awal yang sudah ditetapkan. Laporan Statista mencatat, pengguna Internet di Indonesia pada 2020 paling banyak yakni berusia 25-34 tahun. Rinciannya, pengguna laki-laki dan perempuan masing-masing sebanyak 20,6% dan 14,8% ,Posisi selanjutnya yakni pengguna berusia 18-24 tahun. Rinciannya, pengguna laki-laki dan perempuan masing-masing sebanyak 16,1% dan 14,2%. Jumlah pengguna Internet di Indonesia paling sedikit yakni berusia 55-64 tahun, kemudian usia 65 tahun ke atas (Annur n.d.).

Peduli Lindungi adalah aplikasi yang dikembangkan untuk membantu instansi pemerintah terkait dalam melakukan pelacakan untuk menghentikan penyebaran Coronavirus Disease (COVID-19). Aplikasi ini mengandalkan partisipasi masyarakat untuk saling membagikan data lokasinya saat bepergian agar penelusuran riwayat kontak dengan penderita COVID-19 dapat dilakukan. Pengguna aplikasi ini juga akan mendapatkan notifikasi jika berada di keramaian atau berada di zona merah, yaitu area atau kelurahan yang sudah terdata bahwa ada orang yang terinfeksi COVID-19 positif atau ada Pasien Dalam Pengawasan. Fitur aplikasi ini juga terdapat fitur registrasi vaksin jadi pengguna dapat registrasi untuk menerima vaksin dari pemerintah, selain mendapat vaksin pengguna juga mendapat sertifikat digital bahwa telah melakukan vaksinisasi. Permasalahannya tidak semua masyarakat bisa registrasi untuk vaksinisasi dikarenakan tidak real time data dari aplikasi ke Dukcapil ( Kependudukan dan Pencatatan Sipil).Keberhasilan dalam Penerapan Aplikasi Peduli Lindungi, tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna terhadap penerimaan ( *acceptance*) sistem dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) juga

akan dipengaruhi langsung secara positif oleh penerimaan pengguna sistem. Kepuasan pengguna akhir perlu diukur untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap pemakaian layanan TI yang diberikan. Dengan pengukuran tersebut maka organisasi dapat menggunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanannya sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan yang diinginkan. Masalahnya adalah hingga saat ini belum diketahui persepsi kepuasan pengguna terhadap penerapan sistem tersebut

Ada banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna, salah satunya adalah model *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM dikembangkan oleh Davis F.D. (1989) yang mengadaptasi model *Theory of Reasoned Action* (TRA). TAM memperkenalkan dua variabel kunci, yaitu kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) yang memiliki relevansi pusat untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna (*Acceptance of IT*) terhadap teknologi komputer. Sedangkan model yang dikembangkan oleh Torkzadeh dan Doll (1998) yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini dilakukan pada Aplikasi Peduli Lindungi untuk menganalisa sejauh mana aplikasi ini berfungsi dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna ini penting untuk mengetahui sejauh mana kepuasan terhadap aplikasi Peduli Lindungi, dengan belum dilakukannya evaluasi pada aplikasi Peduli Lindungi sebelumnya, maka pengukuran dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Peduli Lindungi menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang hasil dari kesimpulan kepuasan pengguna ini dapat dipergunakan sebagai acuan untuk perbaikan aplikasi selanjutnya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan aplikasi peduli lindungi dengan metode EUCS yang akan menghasilkan perbaikan untuk aplikasi ?
2. Bagaimana cara mengukur ketertarikan masyarakat terhadap aplikasi ?
3. Variabel EUCS (Content,Accuracy,Format,Ease Of Use,Timeliness) manakah yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ketertarikan masyarakat terhadap Aplikasi Peduli Lindungi.
2. Untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Peduli Lindungi menggunakan metode EUCS.
3. Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna Aplikasi Peduli Lindungi berdasarkan lima variabel EUCS (Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness).
4. Memberikan rekomendasi dari faktor dominan yang ditemukan dari aplikasi peduli lindungi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu :

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam meningkatkan pengembangan Aplikasi Peduli Lindungi.
2. Pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu referensi guna pengembangan ilmu penelitian terutama dalam jurusan Sistem Informasi.
3. Untuk menambah wawasan dan pemahaman bagi peneliti tentang model End User Computing Satisfaction (EUCS) serta untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul.

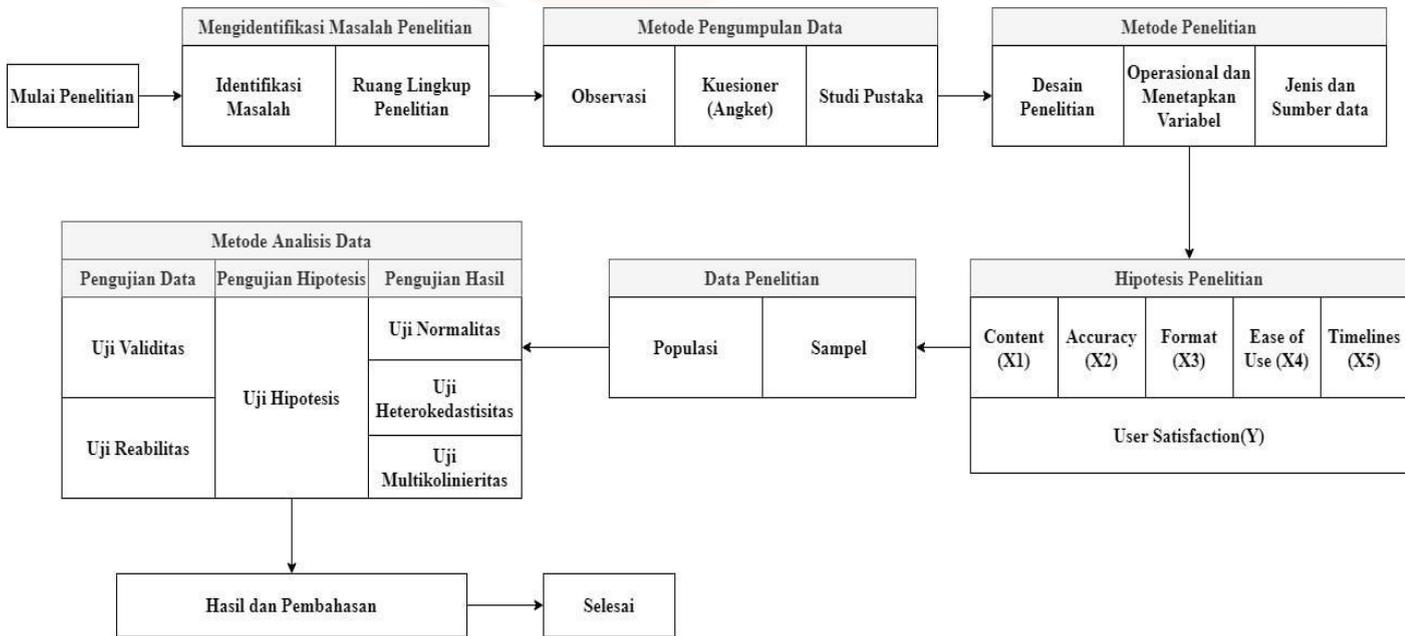
### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut.

1. Objek penelitian adalah Aplikasi Peduli Lindungi.
2. Analisis aplikasi menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS).
3. Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah user atau pengguna Aplikasi Peduli Lindungi.
4. Kriteria Responden yaitu 18- 35 tahun karena kebutuhan mobilitas masih tinggi dalam menggunakan aplikasi.

### 1.6 Kerangka Berfikir

Berikut adalah gambaran dari kerangka berfikir pada penelitian ini :



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Penjelasan :

- **Mengidentifikasi Masalah Penelitian**

Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi Masalah yang ada pada aplikasi peduli lindungi dan juga bagian dari proses penelitian yang dapat dipahami sebagai suatu upaya untuk mendefinisikan masalah yang ada dan membuat permasalahan tersebut dapat diukur dan diuji.

- **Metode Pengumpulan Data**

Peneliti melakukan pengamatan pada aplikasi , kemudian membuat daftar pertanyaan yang diberikan kepada pengguna aplikasi peduli lindungi dan disebarakan melalui google form, dan mencari jurnal dan buku yang terkait dengan penelitian.

- **Metode Penelitian**

Tahap untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan untuk memahami, masalah yang ada pada aplikasi peduli lindungi

- **Hipotesis Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat 6 hipotesis dugaan sementara sebagai salah satu cara untuk melihat hasil yang memiliki hubungan dengan variabel dalam

Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

- **Data Penelitian**

Pada data penelitian ini peneliti menggunakan simple random sampling yang kriterianya adalah pengguna aplikasi peduli lingkungan. Dalam menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus slovin.

- **Metode Analisis Data**

Pada Analisis data, peneliti menguji data menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas, ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan. Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai hal yang terdiri dari latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berfikir dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan judul tugas akhir yang bersumber dari buku, jurnal, artikel yang berguna sebagai dasar teori penelitian ini.

### **BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODOLOGI**

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan dan juga metodologi yang digunakan pada saat melakukan penelitian ini.

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

Bab ini berisi hasil dan pembahasan tentang “ Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Peduli Lingkungan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) “.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian tugas akhir.