

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam era *modern* ini membawa berbagai keuntungan di dalam bidang pekerjaan manusia. Revolusi digital dan peningkatan ketergantungan terhadap teknologi informasi telah membawa dampak positif dalam berbagai aspek termasuk pada aspek pelayanan publik. Organisasi dan perusahaan harus mengadopsi teknologi informasi agar tetap relevan dalam persaingan global dan mampu memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Pemerintah juga harus memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan masyarakat dan pembangunan kota yang berkelanjutan. Konsep yang menggunakan teknologi informasi untuk mewujudkan kota cerdas adalah "*smart city*". *Smart city* adalah konsep yang melibatkan penggunaan teknologi informasi yang canggih untuk meningkatkan kualitas hidup warga kota, meningkatkan efisiensi sumber daya, dan mengoptimalkan layanan publik (Rizkinaswara, 2020).

PT Inovasi Solusi Nusantara yang merupakan bagian dari PT Bamboomedia Cipta Persada meluncurkan aplikasi *SpeedID* pada tanggal 21 November 2018 dalam upaya mewujudkan konsep *smart city*. Aplikasi *SpeedID* dirancang untuk menghadirkan solusi bagi penerapan IT di seluruh kota di dunia dalam membantu mengoptimalkan berbagai aspek sehingga diharapkan penduduk kota cerdas akan memperoleh akses ke berbagai layanan yang diperlukan (ISN Speed, 2023a). Aplikasi *SpeedID* memiliki beberapa layanan yaitu *SpeedQ*, *SpeedNews*,

*SpeedReport, SpeedParking SpeedSOS, SpeedMeter, SpeedResto, SpeedSales, SpeedOrder, SpeedTask, SpeedEdu, SpeedTour* (ISN Speed, 2023b).

Berdasarkan data dari *Google Play Store* terhitung dari 21 Agustus 2023, aplikasi *SpeedID* sudah diunduh sebanyak lebih dari 100.000 pada perangkat Android. Aplikasi *SpeedID* merupakan aplikasi layanan publik yang dapat digunakan oleh masyarakat umum di Indonesia. Aplikasi *SpeedID* sudah bekerja sama dari sisi penggunaan dengan Pemerintah Provinsi Bali dan instansi lainnya seperti rumah sakit, perbankan, dan juga sekolah - sekolah di Bali. Aplikasi *SpeedID* sudah efektif digunakan untuk melayani kebutuhan masyarakat hingga saat ini. Berdasarkan hasil penilaian pengguna pada *Google Play Store*, aplikasi *SpeedID* mendapat rata - rata *rating* sebesar 3.7 dari jumlah sebanyak 1.378 *review* pengguna pada perangkat *Mobile* dan rata – rata *rating* sebesar 3.2 dari jumlah sebanyak 18 *review* pengguna pada perangkat *Tablet* yang dapat dilihat pada Lampiran 4. *Rating* Aplikasi *SpeedID* Pengguna pada *Google Play Store*. Namun, ulasan pengguna di *Google Play Store* menunjukkan bahwa hanya sedikit pelanggan yang memberikan *rating* tertinggi untuk aplikasi *SpeedID*. Banyak dari ulasan tersebut berisi ulasan tentang masalah yang mereka alami serta peringkat kepuasan yang rendah terhadap aplikasi tersebut yaitu beberapa diantaranya adalah aplikasi mengalami *force close* ketika dibuka dan tidak dapat digunakan, aplikasi mengalami *crash* dan tidak dapat melakukan *login*, *server* lemot, serta masih banyak lagi pengguna yang menyatakan keluhan dengan memberikan bintang 1 melalui *review* aplikasi yang dapat dilihat pada Lampiran 6. Observasi Ulasan Pengguna pada *Google Play Store*.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi ini masih belum optimal ditandai dengan berbagai keluhan yang disampaikan oleh pengguna. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Bapak I Wayan Satya Dharmawan selaku Direktur PT Inovasi Solusi Nusantara menyatakan bahwa beberapa masalah muncul karena perbedaan sistem operasi dan spesifikasi perangkat yang digunakan pengguna untuk mengakses aplikasi, yang dapat menyebabkan *crash* atau *force close* aplikasi. Pemesanan tiket antrian secara bersamaan untuk waktu yang sama kadang mengakibatkan penumpukan permintaan ke *server*. Pengguna sering mengalami masalah *login* dan kesulitan menginstal aplikasi, baik karena izin akses yang terbatas saat *login* menggunakan akun *Gmail* maupun karena ketidakcocokan versi perangkat atau ketersediaan ruang penyimpanan. Selain itu, aplikasi *SpeedID* hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi kepuasan pengguna secara langsung oleh pengguna.

Kepuasan pengguna harus menjadi prioritas utama untuk mencapai kesuksesan dalam implementasi Aplikasi *SpeedID*. Permasalahan yang terjadi menunjukkan bahwa pengguna kurang puas dengan aplikasi *SpeedID*. Untuk memastikan dan mengukur tingkat kebahagiaan pengguna dengan aplikasi dan menjamin bahwa kebutuhan dan harapan pengguna terpenuhi dengan baik, sangat penting untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna. Evaluasi kepuasan pengguna ini penting dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa baik aplikasi berjalan dilihat dari tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi. Selain itu, Aplikasi *SpeedID* merupakan aplikasi yang memberikan layanan kepada masyarakat untuk menunjang *smart city* dan tentunya akan digunakan kedepannya dalam jangka panjang. Penilaian kepuasan pengguna dalam penelitian ini dapat mengidentifikasi

aspek yang perlu ditingkatkan dan memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melayani pengguna.

Evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi *SpeedID* dapat dilakukan dengan beberapa metode yang tepat dan sesuai dengan permasalahan yang terjadi. Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *DeLone and McLean, PIECES Framework* dan *TAM (Technology Acceptance Model)* dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Pada penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk mengevaluasi kepuasan pengguna karena metode *EUCS* berfokus pada pengguna dimana menempatkan pengguna sebagai subjek utama evaluasi. Metode *EUCS* mencakup beberapa aspek evaluasi yang mencakup 5 variabel yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (Bentuk/Tampilan), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu) (Doll & Torkzadeh, 1988). Metode *EUCS* sangat sesuai dan relevan dengan aplikasi *SpeedID* yaitu aplikasi pelayanan publik yang mengharuskan aplikasi untuk dapat memberikan informasi yang jelas (*Content*), data yang akurat (*Accuracy*), tampilan dan struktur informasi yang teratur (*Format*), kemudahan penggunaan bagi *user* (*Ease of Use*) dan ketepatan waktu dalam memberikan informasi dan *feedback* (*Timeliness*).

Hasil observasi berdasarkan permasalahan yang ada pada *Google Play Store* menunjukkan bahwa terdapat permasalahan pada kelima variabel yang ada pada *EUCS* yaitu permasalahan pada variabel *Content* adalah aplikasi memberikan informasi yang salah dan membingungkan tentang vaksin serta *history* jadwal vaksin yang tidak ada pada layanan *SpeedQ*. Permasalahan pada variabel *Accuracy* adalah *user* tidak dapat melakukan *login*, verifikasi gagal dan *failed* ketika memuat

data aplikasi. Permasalahan pada variabel *Format* adalah UI aplikasi kurang bagus, banyak fitur pencarian yang menunjukkan hasil tidak relevan, *icon* untuk melakukan pencarian kurang jelas dan tidak adanya pengaturan untuk mematikan notifikasi aplikasi. Permasalahan pada variabel *Ease of Use* adalah pencarian perkategori selalu hilang, tidak dapat melakukan daftar *online* pada rumah sakit, tidak dapat memilih bulan di daftar janji yang akan dibuat dan hanya ada pilihan tanggal, ketika *submit* antrian tidak adanya keterangan dan *feedback* dari aplikasi. Permasalahan pada variabel *Timeliness* adalah *server* lemot dan sering mengalami *down*, *loading* aplikasi yang lama, aplikasi sering mengalami *error* dan pemberitahuan koneksi gagal walaupun sinyal sedang stabil.

Berdasarkan perbandingan dengan metode lainnya yaitu *DeLone and McLean* dimana metode ini lebih mengukur kesuksesan dan keberhasilan sistem informasi yang diterapkan dalam suatu perusahaan untuk mengetahui dampak, hasil dan manfaat yang diberikan sistem untuk kesuksesan perusahaan (Gustino, 2019). Metode *PIECES Framework* dimana metode ini lebih berfokus pada aspek teknis dan bisnis sistem informasi daripada kepuasan pengguna. Metode *TAM (Technology Acceptance Model)* lebih berfokus pada penerimaan teknologi dan niat dari pengguna untuk menerima dan menggunakan suatu sistem sehingga tidak mengukur kepuasan pengguna secara keseluruhan. Menggunakan metode *EUCS* memberikan gambaran lengkap tentang kepuasan dari pengguna pada aplikasi.

Metode *End User Computing Satisfaction* telah banyak digunakan pada penelitian terkait evaluasi kepuasan pengguna seperti pada penelitian (Fatima et al., 2019) yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

Malang Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*” diperoleh hasil bahwa variabel akurasi mendapat hasil 2,75 menunjukkan ketidakpuasan pengguna, sedangkan variabel konten mendapat hasil 3,08, menunjukkan kepuasan pengguna. Format dinilai kurang memuaskan, dengan nilai sebesar 2,90. Dengan nilai keseluruhan 2,89, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan kurang puas. Kepuasan pengguna mendapat nilai 2,89, menunjukkan bahwa kurang puas, sedangkan ketepatan waktu memiliki nilai 2,64, menunjukkan bahwa kurang puas. Pada penelitian (Indah & Nurfadillah, 2022) dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna pada *Website* PalTV Dengan Metode *EUCS*”, variabel format memiliki nilai 55%, variabel kemudahan penggunaan memiliki skor 54.8, variabel *timeliness* memiliki nilai 53.8%, variabel konten memiliki nilai 58,2%, dan variabel akurasi memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan skor 58,4%. Hasilnya menunjukkan bahwa responden memberikan empat penilaian kurang terhadap lima variabel ini.

Berdasarkan uraian mengenai masalah yang telah disampaikan, penelitian ini dilaksanakan dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna pada Aplikasi *SpeedID* Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Setelah menganalisis masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, beberapa rumusan masalah telah teridentifikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi *SpeedID* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*?
2. Bagaimana pengaruh variabel – variabel dalam metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *SpeedID*?

3. Bagaimana rekomendasi perbaikan pada Aplikasi *SpeedID* berdasarkan variabel pada metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yang didasarkan pada perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi *SpeedID* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel – variabel dalam metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *SpeedID*.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada Aplikasi *SpeedID* berdasarkan variabel dalam metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

### 1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini diterapkan pada Aplikasi *SpeedID* yang dikembangkan oleh PT Inovasi Solusi Nusantara.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *End User Computing Satisfaction (EUCS)* meliputi 5 variabel diantaranya *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*.
3. Responden yang digunakan adalah masyarakat yang merupakan pengguna layanan aplikasi *SpeedID* di Bank BPD Bali Kota Denpasar.

4. Hasil penelitian ini meliputi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *SpeedID* yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, dampak dari berbagai variabel dalam metode *EUCS* terhadap kepuasan pengguna, dan rekomendasi perbaikan metode *EUCS* yang dapat diterapkan pada aplikasi *SpeedID*.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang diharapkan yaitu:

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menuangkan dan meningkatkan kemampuan maupun ilmu yang dimiliki dalam bidang sistem informasi serta mendapatkan pengalaman dan wawasan baru dalam melakukan evaluasi kepuasan pengguna pada sebuah aplikasi.

2. Bagi PT Inovasi Solusi Nusantara

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pengembangan aplikasi dengan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi aplikasi sehingga dapat menunjang kinerja perusahaan dalam upaya menciptakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat.

3. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dan memanfaatkan aplikasi dengan lebih baik sesuai kebutuhan.