

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi Sistem Informasi dan sistematika penulisan.

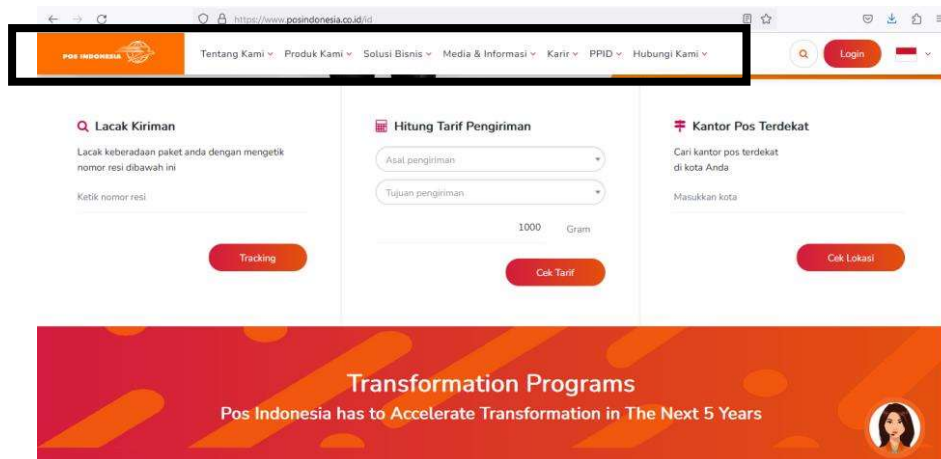
### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat di era globalisasi telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan di berbagai aspek sosial. Penggunaan teknologi informasi menjadi keharusan dalam kehidupan manusia agar dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya (Mansir and Fatimah, 2021). Teknologi banyak digunakan sebagai media informasi dan promosi khususnya pada bidang *website* yang saat ini menjadi media informasi yang menawarkan berbagai kemudahan dalam menyajikan informasi. Nilai positif dengan adanya internet adalah kecepatan dan kenyamanan. Hanya dengan internet *website* bisa dengan mudah diakses oleh masyarakat di berbagai wilayah (Informasi, 2018). Salah satunya dalam hal pemasaran produk suatu usaha, *website* dapat menjadi sarana mempromosikan, memasarkan dan menyampaikan informasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum)

menjadi sebuah perusahaan persero. Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia. Salah satu hasil kreatifitas tersebut yaitu pengembangan *Website* Pos Indonesia.

*Website* Pos Indonesia merupakan layanan yang dikembangkan oleh Kantor Pos Indonesia yang berfungsi untuk memudahkan masyarakat menggunakan layanan Pos Indonesia secara daring, Adapun beberapa layanan *Website* Pos Indonesia yaitu: Layanan Pelacakan Kiriman, Layanan Pengecekan Tarif Kiriman, dan Layanan Lokasi Kantor Pos Terdekat. Tujuan *Website* Pos Indonesia dikembangkan sebagai upaya Pos Indonesia untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai layanan dari Pos Indonesia.



**Gambar 1. 1 Halaman Utama Website Pos Indonesia**

Berdasarkan Gambar 1.1 terdapat 8 menu pada *Website* Pos Indonesia yaitu Menu Pos Indonesia, Menu Tentang Kami, Menu Produk Kami, Menu Solusi Bisnis, Menu Media & Informasi, Menu Karir, Menu PPID, dan Menu Hubungi Kami. Pada menu Pos Indonesia saat di klik akan menampilkan halaman utama *Website* Pos Indonesia dan juga pada halaman utama terdapat 3 Menu layanan yaitu

Layana Pelacakan Kiriman, Layanan Hitung Tarif Pengiriman, dan Layanan Kantor Pos Terdekat. Pada menu Tentang Kami terdapat penjelasan mengenai profil perusahaan beserta direksi dan komisaris. Pada menu Produk Kami terdapat informasi mengenai jasa pengiriman, inovasi pengiriman, jasa keuangan, dan inovasi keuangan dari pihak Pos Indonesia. Pada menu Solusi Bisnis terdapat informasi mengenai pengembangan bisnis dari pihak Pos Indonesia. Pada menu Media & Informasi terdapat informasi mengenai berita dan media digital Pos Indonesia. Pada menu Karir terdapat penjelasan mengenai karir dan lowongan kerja yang ada di perusahaan Pos Indonesia. Pada menu PPID terdapat informasi mengenai pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/ atau pelayanan informasi di badan public di Pos Indonesia. Pada menu Hubungi Kami terdapat informasi mengenai kontak dan FAQ.

Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) oleh karena itu Pos Indonesia diharapkan mempunyai sistem yang berkualitas. Sistem yang berkualitas adalah sistem yang tepat guna, memiliki standard sesuai dengan yang ditentukan dan mengikuti perkembangan kemajuan teknologi. Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka kualitas sistem harus baik, dan ini akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna dari sistem tersebut. Sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas dan keamanan system (Sugandi and Halim, 2020). Kepuasan merupakan perbandingan antara harapan (eskpetasi) dengan kenyataan (realita). Semakin sejalan harapan dengan kenyataan maka tingkat kepuasan akan ikut

meningkat dan begitu pun sebaliknya (Saputra and Kurniadi, 2019). Berdasarkan data statistik dan informasi dari beberapa narasumber, pengguna *Website* Pos Indonesia mengalami kendala seperti kurangnya informasi saat memilih layanan yang diinginkan dan tidak dapat melacak informasi pengiriman.

Sebagai upaya melayani masyarakat secara maksimal, *Website* Pos Indonesia terus melakukan peningkatan pelayanan dan kinerja agar dapat memberikan tingkat kepuasan bagi para penggunanya. Tingkat kepuasan pengguna suatu sistem dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengembangan sistem itu sendiri, dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang berjalan atau diterapkan. Kualitas Sistem Informasi yang bagus dapat meningkatkan kepuasan penggunanya (Saputra and Kurniadi, 2019).

Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi, dan faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem (Saputra and Kurniadi, 2019). Berdasarkan hal tersebut, penulis berusaha untuk menganalisis kepuasan pengguna *Website* Pos Indonesia dengan menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS). Model ini merupakan salah satu model yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi.

Model *End-User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Model EUCS memiliki 5 variabel yaitu *Content* (konten atau isi), *Accuracy* (akurat), *Format* (bentuk), *Ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu) (Doll *et al.*, 2004). Semakin baik penilaian atas faktor-faktor tersebut maka akan semakin puas pula pengguna aplikasi atau sistem informasi dimaksud.

Dengan demikian, pada penelitian ini dilakukan analisis kepuasan pengguna serta mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *Website* Pos Indonesia. Model yang digunakan pada penelitian ini adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan menggunakan 5 variabel yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*. Oleh karena itu, judul dari penelitian ini adalah “Analisis Kepuasan Pengguna *Website* Pos Indonesia Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan melalui latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana hasil analisis kepuasan pengguna *Website* Pos Indonesia dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun Batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu meliputi:

1. *Website* yang diteliti adalah *Website* Pos Indonesia
2. Responden penelitian ini adalah pengguna dari *Website* Pos Indonesia di wilayah kota Surabaya

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil analisis kepuasan pengguna *Website* Pos Indonesia dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin dicapai antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai bahan evaluasi kepada pihak Pos Indonesia untuk pengembangan dan meningkatkan layanan *Website* Pos Indonesia.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi bagi pembaca atau peneliti yang ingin menggunakan topik atau objek serupa di penelitian selanjutnya.

### 1.6 Relevansi SI

Sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai satu kesatuan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi (Laudon and Laudon, 2021). Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol, sistem informasi juga membantu manajer dan pekerja dalam menganalisis masalah, memvisualisasikan subjek yang kompleks dan membuat produk baru. Website adalah salah satu bentuk sistem informasi yang paling umum digunakan. Sebuah website yang efektif harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman yang baik (Arief *et al.*, 2021). Kepuasan pengguna sangat penting dalam merancang website, karena pengguna yang puas akan lebih mungkin kembali ke website dan membagikan pengalaman positif mereka dengan orang lain. Kepuasan pengguna sangat dibutuhkan ketika sebuah sistem terlibat atau digunakan (DeLone and McLean, 1992). Kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai pengukur tingkat keberhasilan sebuah sistem. End-User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan

salah satu model yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Tahap sistematika penulisan memiliki fungsi dalam membantu penulisan laporan dan pembuatan sistem agar tidak menyimpang dari Batasan masalah. Laporan ini terdiri dari lima bab yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI, dan sistematika penulisan yang akan digunakan dalam laporan ini.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan seluruh teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian, antara lain Aplikasi, *Website*, *Website* Pos Indonesia, profil Pos Indonesia, *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), penelitian terdahulu.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, tujuan penelitian, model konseptual yang digunakan pada penelitian, hipotesis penelitian, definisi operasional, penyusunan instrument, pengumpulan data, serta analisis dan pembahasan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil dari setiap tahapan yang ada pada metodologi penelitian serta pembahasan tentang keberhasilan pengembangan sistem diantaranya dan pembahasan yang telah dilakukan selama penelitian diantaranya yaitu analisis, perancangan desain antarmuka, dan evaluasi untuk menguji tingkat keberhasilan sistem.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan skripsi serta saran untuk pengembangan sistem yang ada demi kesempurnaan sistem yang lebih baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini merupakan isi tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam membantu pengerjaan skripsi.

**LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi tentang data atau pelengkap yang menunjang dalam pembuatan skripsi.