

BAB I

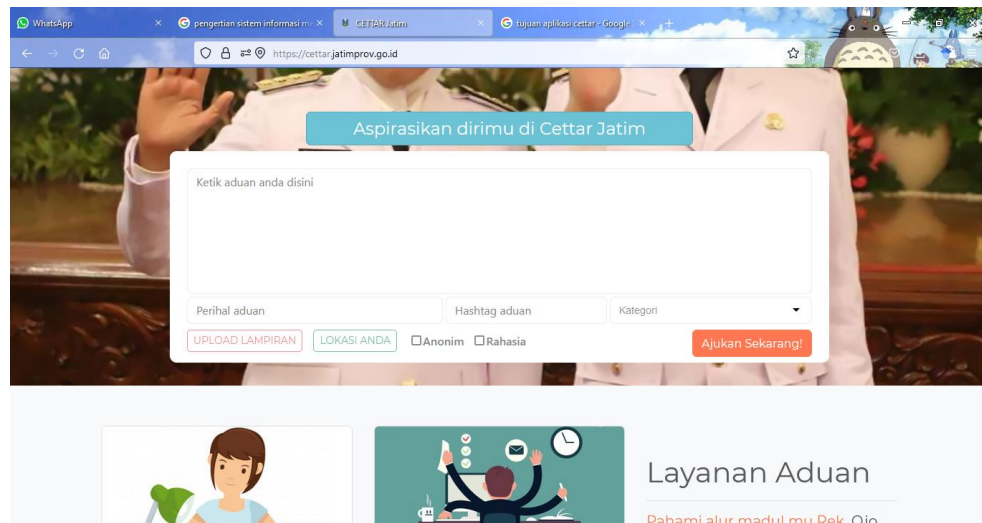
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era *digital* sudah menggunakan aplikasi sistem informasi untuk mempermudah kinerja instansi tersebut. Penggunaan teknologi informasi menjadi keharusan dalam kehidupan manusia agar dapat membantu pekerjaannya (Mansir & Fatimah, 2021). Salah satunya adalah penerapan *E-government* atau *electronic government* yang merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan publik (Syalom, et al., 2021). Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur telah membuat suatu aplikasi aduan masyarakat yaitu CETTAR (Cepat, Efektif, Tanggap, Transparansi, dan Responsif). CETTAR dapat diakses melalui laman <https://cettar.jatimprov.go.id/>. *Website* ini bertujuan untuk menampung aduan dari masyarakat di provinsi Jawa Timur. Dengan adanya *website* ini masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke instansi terkait, cukup dengan mengakses aplikasi saja, tetapi terdapat beberapa keluhan dari pengguna pada saat mengakses cetar, sehingga permasalahan dalam penelitian ini muncul. Berdasarkan data wawancara yang diperoleh dari pengguna, *website* CETTAR memiliki permasalahan antara lain tampilan yang ada kurang menarik yang mengakibatkan *website* terkesan kurang memanjakan mata pengguna, pada saat daftar proses verifikasi melalui email cukup lama, *button* pada kolom penyampaian aduan kurang jelas karena warna tulisan cenderung pudar, tidak adanya cara atau contoh pembuatan aduan dalam *website* yang dapat membantu pengguna untuk menyampaikan aduan mereka sehingga tidak bingung.

Hal tersebut berakibat pada kurangnya kepuasan penggunaan saat menggunakan *website* cetar dan kurang maksimalnya penerapan *website* cetar bagi pengguna.

Gambar 1.1 merupakan tampilan *website* CETTAR.



Gambar 1.1 Tampilan *website* CETTAR

Berdasarkan permasalahan yang ada tentu dapat memberikan dampak bagi pengguna yang akan berasumsi bahwa *website* CETTAR masih belum dapat memberikan informasi dan memenuhi kebutuhan penggunanya yang sesuai dengan harapan pengguna agar memberikan pengalaman yang lebih baik ketika diakses. Sejak awal diterbitkannya *website* CETTAR, hingga saat ini belum pernah dilakukan analisis kepuasan pengguna *website* CETTAR. Salah satu metode yang digunakan adalah *website* (EUCS). Dimana pada model EUCS menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sebuah sistem (Saputra & Kurniadi, 2019). Model EUCS tidak hanya digunakan untuk mengukur aspek kepuasan pengguna saja tapi juga digunakan sebagai evaluasi terhadap *interface* dari suatu sistem (Doll & Torkzadeh, 1988).

Ada banyak peneliti yang melakukan penelitian menggunakan EUCS antara lain oleh Jati, Kurniawan, & Martutik (2020) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pada pemustaka terhadap *online catalog*. Dalam penelitian ini menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* dengan lima indikator. Penelitian yang dilakukan oleh Arif Saputra dan Denny Kurniadi (2019) memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi yang sedang digunakan, dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi tersebut dengan metode EUCS. Penelitian yang dilakukan oleh Trianisfi, Nurfaizah, & Tripustikasari (2021) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa *website* (EUCS) valid dan reliable untuk dilakukan analisis terhadap kepuasan pengguna akhir dari penggunaan sistem. Dimana model ini digunakan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem yang sedang digunakan, dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem.

EUCS merupakan model yang digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. Dimana kepuasan pengguna akhir merupakan ukuran penting keberhasilan sistem dan digunakan secara luas oleh para peneliti dan praktisi (Pillai, et al., 2021). Dalam hal ini perlu dilakukan analisis kepuasan dari pengguna *website* untuk mengetahui sejauh mana persepsi dan harapan dari para pengguna dengan metode *EUCS*. Model *EUCS* digunakan dalam

skripsi ini sebab instrumen variabel pada *website* memiliki reliabilitas dan validitas yang memadai diberbagai aplikasi (Doll & Torkzadeh, 1988).

Skripsi ini menggunakan kembangan model *End-User Computing Satisfaction* oleh (Ilias A., Razak, Rahman, & Yasoa', 2009) dengan menambahkan dua variabel yaitu *system speed* dan *system reliability* yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. (Ilias, Yasoa', Razak, & Rahman, 2007) dalam (Hidayah, Fetrina, & Taufan, 2020) menyatakan bahwa banyak peneliti mendefinisikan kepuasan pengguna akhir berdasarkan objektivitas dan studi yang dilakukan sendiri. Dimana mengembangkan model EUCS digunakan untuk menyesuaikan 5 fakta permasalahan yang dihadapi pengguna sistem di lapangan (Hidayah, Fetrina, & Taufan, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang tertulis sebelumnya, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat pada *website* CETTAR dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction*. Dari paparan diatas, maka penulis mengambil judul penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna *Website* CETTAR Jawa Timur dengan Metode *End-User Computing Satisfaction*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diangkat rumusan masalah dalam skripsi yaitu bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna dari *website* CETTAR dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction*.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan untuk skripsi ini sebagai berikut:

1. Situs web yang diteliti yaitu situs web pengaduan masyarakat Jawa Timur milik Kementerian Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

2. Responden dalam skripsi ini adalah masyarakat yang berdomisili di Jawa Timur yang pernah mengakses situs web CETTAR.
3. Variabel-variabel yang digunakan dalam skripsi ini adalah yang berkaitan dengan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai pada skripsi ini yaitu:

Manfaat yang didapatkan setelah dilakukannya skripsi yaitu mendapatkan suatu gambaran tentang keinginan dan pendapat dari pengguna terhadap *website* CETTAR. Selain itu dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk Kementerian Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dalam pengembangan lanjutan website CETTAR selanjutnya.

1.5 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian yang ingin dicapai pada skripsi ini yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* pada *website* CETTAR.

1.6 Relevansi SI

Menurut Turban, McLean, dan Wetherbe (1999) Sistem informasi adalah sebuah sistem yang dapat melakukan pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, menganalisis, serta menyebarkan informasi untuk tujuan yang khusus. Sedangkan menurut Hall (2001) Sistem informasi adalah suatu rangkaian metode yang mana 7 dilakukan pengelompokan data, diproses menjadi informasi, dan disalurkan kepada pengguna (Kadir, 2014). Ada tiga pendekatan atas sistem informasi yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku, dan pendekatan sistem sosioteknis. Pada

pendekatan teknis lebih menekankan ilmu komputer, ilmu manajemen, dan riset operasi. Sedangkan pendekatan perilaku berkaitan dengan isu-isu pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi. Menurut Laudon dan Laudon (2006) bahwa pendekatan sosioteknis membantu mencegah pendekatan dilakukan hanya semata-mata dari sisi pendekatan teknis atas sistem informasi (Khristianto, Supriyanto, & Wahyuni, 2015). Dalam skripsi ini termasuk ke dalam pendekatan sosioteknis karena sistem informasi tidak hanya berbasis komputer saja tetapi secara substansi memerlukan interaksi sosial agar dapat berjalan dengan baik.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam laporan skripsi ini, pembahasan akan dijelaskan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pelaksanaan skripsi ini, antara lain teknologi informasi, website, situs web pengaduan masyarakat Jawa Timur CETTAR, *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), penelitian terdahulu, profil Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, dan metode pengumpulan data.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian skripsi antara lain alur penelitian skripsi, identifikasi masalah, studi literatur,

penyusunan model konseptual, penyusunan instrument penelitian skripsi, pengujian instrument, pengambilan data, dan pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan pembahasan yang telah didapatkan selama penelitian skripsi mengenai tentang penelitian skripsi sesuai tahapan yang dijelaskan pada bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapatkan dari penelitian skripsi ini beserta saran yang dibutuhkan untuk pengembangan dalam penelitian skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini akan memaparkan tentang sumber-sumber literatur, tutorial, buku dan situs yang digunakan dalam pembuatan penelitian skripsi ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi tentang data tambahan yang terkait studi kasus dalam pembuatan skripsi.