

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

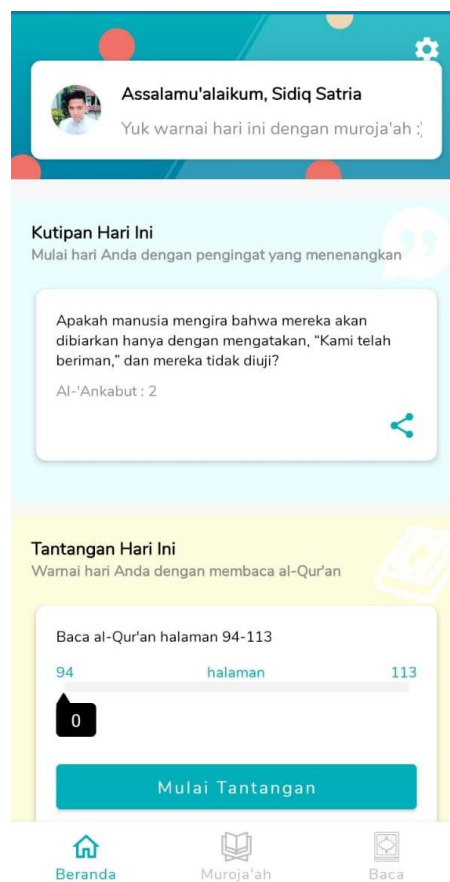
Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dan informasi pada saat ini sangat begitu pesat, dan dapat menjadikan kita tidak bisa terpisahkan dengan perkembangannya. Salah satunya adalah perkembangan informasi *mobile* yang saat ini semakin berkembang dengan sangat pesat dan tingkat kesibukan setiap orang yang semakin tinggi sehingga tingkat penggunaan *mobile* pun semakin tinggi. Mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam yang mempercayai bahwa al-Qur'an dan Sunnah (setiap perkataan dan perbuatan muhammad) sebagai sumber hukum dan peraturan hidup yang fundamental. Al-Qur'an menggunakan Bahasa arab dan huruf hijaiyah. Meskipun begitu, Al-Qur'an diturunkan bukan hanya untuk orang arab saja, tetapi seluruh umat Islam di dunia. Untuk dapat membaca Al-Qur'an, perlu mengenal huruf-huruf hijaiyah, bagaimana bentuknya dan cara membacanya. Fenomena yang terjadi saat ini adalah ketidak pedulian kaum muslimin terhadap kitabnya, tidak bisa membaca Al-Qur'an adalah hal biasa bukan aib yang harus ditutupi (Taqwim, 2012). Hal ini disebabkan karena informasi yang diterima tentang Al-Qur'an adalah salah dan cenderung memprovokasi agar menjauhi Al-Qur'an (Taqwim, 2012).

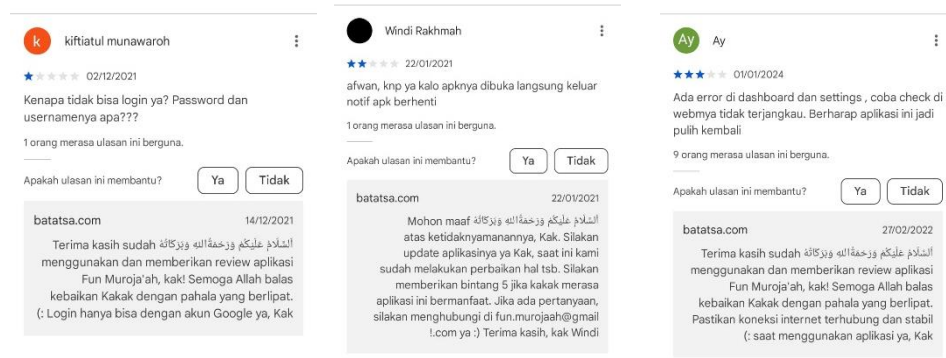
Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang pesat maka

terdapat aplikasi *mobile* yang mampu membantu untuk mengulang atau memperkuat hafalan Al-Qur'an yaitu Fun Murojaah. Fun Murojaah adalah aplikasi yang dapat menguji atau tes hafalan Al-Qur'an sebagai upaya peningkatan antusiasme dan pengembangan dalam program menghafal Al-Qur'an. Aplikasi ini membantu mengulang dan memperbaiki hafalan al-Qur'an dalam bentuk permainan kuis yang menyenangkan. Sehingga aplikasi ini diharapkan dapat membantu para penghafal Al-Qur'an ingin mencoba tes hafalan Al-Qur'an setiap waktu. Adanya tes hafalan membuat para penghafal mengetahui sejauh mana daya ingat ayat-ayat yang telah dihafalkan, sehingga dapat dijadikan sebagai evaluasi dalam menghafal Al-Qur'an.



**Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi Fun murojaah**

Sistem yang berkualitas adalah sistem yang memiliki fungsi selaras dengan tujuan awal dikembangkan, memiliki standard sesuai dengan yang ditentukan dan berkembang mengikuti perkembangan kemajuan teknologi (Sugandi & Halim, 2020). Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka kualitas sistem harus baik, dan ini akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna dari sistem tersebut. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas dan keamanan sistem (Hidayah et al., 2020). Berdasarkan data statistik dan informasi dari beberapa narasumber, pengguna aplikasi Fun Murojaah mengalami kendala seperti aplikasi yang terlihat membosankan, memuat halaman yang lama dan juga banyak juz Al-Qur'an yang belum tersedia di dalam aplikasi.



**Gambar 1. 2 Rating Aplikasi Fun Murojaah**

Kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi dinilai sangat penting karena nantinya dapat digunakan oleh pengembang sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan aplikasi tersebut. Tentunya baik pengguna dan pengembang pasti ingin menjadikan aplikasi tersebut sempurna. Nilai tambah dapat dicapai dalam bentuk informasi berdasarkan data nyata yang

diolah sedemikian rupa sehingga menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi penerimanya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisa kepuasan pelanggan terhadap aplikasi tersebut. Pengalaman yang diperoleh didasarkan pada sikap yang merupakan definisi dari kepuasan. Kepuasan adalah penilaian keistimewaan suatu produk atau layanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Oleh karena itu penting untuk menciptakan dan menjaga loyalitas konsumen. Sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna, guna mengetahui hal apa yang diinginkan oleh konsumen untuk dikembangkan maupun dijaga perusahaan.

Ada banyak peneliti yang melakukan penelitian menggunakan EUCS diantaranya yaitu oleh (Tjiptadi et al., 2018) yang bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dengan menerapkan model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang akan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap penggunaan sistem informasi dan pengalaman pengguna akhir. Dalam penelitian ini objeknya adalah end user dari SINTASWIN (petugas imigrasi). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Fitriansyah & Harris, 2018) Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Universitas Universal website. Pengukuran kepuasan pengguna menggunakan End User Computing Metode Kepuasan (EUCS). Variabel dalam penelitian ini adalah content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Tingkat kepuasan seluruh pengguna situs web Universitas Universal berada dinilai rata-rata 2.64 yang berada di level 3 (Netral) artinya menurut persepsi responden secara umum menganggap situs web

Universitas Universal belum cukup memuaskan bagi pengguna. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Aggelidis & Chatzoglou, 2012). Tujuan utama dari penelitian ini adalah memperluas generalisasi instrumen kepuasan komputasi pengguna akhir (EUCS) dengan menilai sifat psikometri dari terjemahan bahasa Yunani dari survei EUCS. Peneliti menambahkan 6 variabel atau faktor pada model EUCS yaitu system processing speed, user interface, user documentation, user training, support outsourcing dan support insourcing. Semua konstruk berhasil melewati uji validitas konstruk. Hasil statistik deskriptif menunjukkan semua konstruk memiliki skor rata-rata lebih tinggi dari 3, menunjukkan bahwa participants memiliki persepsi positif terhadap konstruk ini.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian sebelumnya maka oleh karenanya menjadi dasar penelitian ini dilakukan dengan model *End – User Computing Satisfaction* (EUCS) sangat cocok digunakan untuk menyelesaikan masalah di atas (Doll & Torkzadeh, 1988). Pengertian dari *End User Computing Satisfaction* itu sendiri ialah suatu model yang menilai tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem informasi dengan cara membandingkan realita dan ekspektasi pada sistem informasi tersebut (Saputra & Kurniadi, 2019). model ini biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dengan melihat isi, keakuratan, format, waktu dan juga kemudahan pengguna saat menggunakannya. Model *End – User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan dalam penelitian ini sebab instrumen variabel *End – User Computing Satisfaction* (EUCS) memiliki reliabilitas dan validitas yang memadai diberbagai aplikasi (Doll

& Torkzadeh, 1988).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dari aplikasi Fun Murojaah sehingga setelah penelitian ini selesai pengembang dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan diharapkan dapat mengembangkan lagi aplikasi Fun Murojaah dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang sudah ada.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan melalui latar belakang, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Fun Murojaah

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu meliputi:

1. Aplikasi yang diteliti adalah Aplikasi Fun Murojaah.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna android versi 5.0 keatas.
3. Variabel-variabel yang digunakan adalah variabel yang berkaitan dengan *End - User Computing Satisfaction* (EUCS)

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Fun Murojaah.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Fun Murojaah
2. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Fun Murojaah
3. Menjadi bahan acuan dalam melakukan pengembangan aplikasi Fun Murojaah
4. Sebagai bahan referensi bagi para peneliti dalam melakukan penelitian di bidang dan model yang sama

## **1.6 Relevansi SI**

Suatu sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai satu kesatuan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. 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 (Laudon & Laudon, 2021). Aplikasi adalah satu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti sistem perniagaan, game, pelayanan masyarakat, periklanan, atau semua proses yang hampir dilakukan manusia (Hengky W. Pramana, 2012). Android adalah sistem operasi berbasis linux yang digunakan untuk telepon seluler (mobile) seperti telepon pintar (smartphone) dan komputer tablet (Yosef Maurya, 2014).

Interaksi yang sukses yang dilakukan oleh manajemen dengan sistem informasi dapat diukur dari segi kepuasan pengguna. Beberapa peneliti sistem informasi menyarankan kepuasan pengguna digunakan sebagai pengukuran keberhasilan untuk penelitian sistem informasi empiris seperti yang dilakukan oleh (EinDor & Segev, 1978) dan (Hamilton & Chervany, 1981). Para peneliti ini menyatakan bahwa kepuasan pengguna sangat dibutuhkan ketika sistem informasi tertentu itu terlibat atau digunakan (Delone & Mclean, 1992). End User Computing Satisfaction adalah suatu model yang menilai tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem informasi dengan cara membandingkan realita dan ekspektasi pada sistem informasi tersebut (Rasman, 2012).

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam laporan penelitian skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain teknologi informasi, sistem informasi akademik, kepuasan, end-user computing satisfaction (EUCS), penelitian terdahulu dan profil Universitas Bhayangkara Surabaya.



### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, studi literatur, studi lapangan, identifikasi masalah, penyusunan model konseptual, penyusunan hipotesis penelitian, definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen pernyataan, serta pengolahan dan analisis data.

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

Pada bab ini akan membahas tentang hasil dari penelitian skripsi yaitu meliputi pembahasan data demografi responden, pembahasan analisis deskriptif, pembahasan analisis inferensial, pengujian hipotesis penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang diberikan oleh penulis.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.