

# **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**

Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan karena terletak pada posisi geografis yang strategis dari wilayah daratan dan lautan serta potensi kekayaan sumber daya alam dan keanekaragaman hayati yang melimpah, oleh sebab itu Indonesia memiliki banyak wisata alam yang menarik. Tidak hanya wisata alam yang dapat ditemukan, tetapi juga banyak peninggalan-peninggalan bersejarah yang ada di setiap kota, hal ini juga dapat menjadi daya tarik wisatawan lokal maupun asing. Keberadaan tempat wisata di suatu daerah sangat mempengaruhi perekonomian masyarakat sekitarnya, karena dengan adanya objek wisata tersebut dapat menjadi lapangan pekerjaan bahkan peluang usaha bagi masyarakat sekitar sehingga dapat mengurangi angka pengangguran dan juga meningkatkan penghasilan karena masyarakat memiliki pekerjaan alternatif. Namun sayangnya saat ini pemerintah masih belum memberikan perhatian khusus untuk mengembangkan sektor pariwisata, padahal jika dikelola dengan baik, tempat-tempat wisata di Indonesia akan menjadi sumber pendapatan yang sangat besar untuk negara [1].

Setiap kota di Indonesia memiliki histori dan peninggalan sejarah yang berbeda-beda, contohnya Surabaya, Surabaya dijuluki sebagai Kota Pahlawan karena insiden perang antara warga lokal dengan penjajah Belanda, berkat kejadian tersebut dibangunlah Monumen Tugu Pahlawan untuk mengenang jasa para pahlawan sekaligus menjadi destinasi wisata di Surabaya yang paling populer. Surabaya sendiri merupakan kota terbesar kedua di Indonesia yang memiliki jumlah penduduk yang banyak dan juga memiliki segudang warisan budaya material bersejarah yang menarik perhatian, oleh karena itu Pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan peninggalan-peninggalan sejarah tersebut untuk

menjadi destinasi wisata, hal itu menyebabkan daya tarik wisata di kota Surabaya meningkat. Pemerintah Kota Surabaya melihat fenomena ini sebagai sebuah peluang untuk semakin serius dan menyadari bahwa pariwisata merupakan aset potensial yang harus dimanfaatkan secara optimal, maka peningkatan nilai tambah pariwisata harus menjadi prioritas pemerintah untuk menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi [2].

Bagian Pemerintah Kota Surabaya yang bertanggung jawab pada sektor pariwisata yaitu Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata atau yang biasanya disingkat DISBUDPORAPAR Surabaya. DISBUDPORAPAR Surabaya membuat sebuah aplikasi pemesanan tiket wisata berupa *website* yaitu “Tiket Wisata Surabaya”, *website* ini diluncurkan pada Februari 2022 dan dapat diakses melalui laman <https://tiketwisata.surabaya.go.id/>, aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan wisatawan dalam pembelian tiket wisata. Aplikasi Tiket Wisata Surabaya dibangun untuk meningkatkan potensi pariwisata di Surabaya, meningkatkan *value*, serta mengotomasi dan mengefisienkan waktu pembelian tiket wisata.

Tiket Wisata Surabaya merupakan akses utama bagi wisatawan lokal maupun asing yang ingin mengunjungi dan menikmati tempat hiburan di Surabaya. *Website* ini menjadi aset penting bagi pemerintah Kota Surabaya dalam memajukan sektor pariwisata dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar. Oleh karena itu, penelitian untuk mengukur keberhasilan *website* tersebut dalam mendukung program pemerintah kota menjadi hal yang krusial. Melalui *website* ini, calon wisatawan dapat memesan tiket secara *online* menggunakan telepon genggam pribadi yang terhubung internet tanpa perlu mengantri lama di lokasi. Selain itu, beberapa tempat wisata kini tidak lagi menyediakan layanan pembelian tiket secara langsung di lokasi (*on the spot*) [3].

Skripsi ini menggunakan studi kasus layanan pemesanan Tiket Wisata Surabaya yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya untuk mengevaluasi sistem yang ada. Evaluasi ini bertujuan agar sistem dapat diperbaiki dan dikembangkan sehingga proses bisnis pariwisata di Surabaya dapat berjalan lebih lancar. Responden dalam skripsi ini adalah penduduk Kota Surabaya yang telah menggunakan layanan tersebut. Meskipun Dinas

Kebudayaan dan Pariwisata telah berupaya memberikan pelayanan terbaik, beberapa kekurangan masih ditemukan, seperti keluhan wisatawan terkait seringnya kehabisan kuota tiket di lokasi wisata tertentu dan tidak praktisnya sistem pemesanan tiket karena harus memasukkan data diri berkali-kali setiap kali melakukan pemesanan.

Secara umum pengukuran kepuasan diperlukan untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan, jika kualitas produk dan kualitas pelayanan sudah baik maka pelanggan akan puas, dengan kepuasan ini pelanggan akan bimbang jika ada produk yang sama di perusahaan lain tetapi tidak diketahui kualitas pelayanannya dan berujung menjadi *loyal customer*, bahkan pelanggan yang puas akan merekomendasikan produk-produk perusahaan tersebut kepada kerabatnya sehingga jumlah pelanggan pun bertambah [4]. Begitu pula dengan pengukuran kepuasan terhadap sebuah sistem, pengukuran kepuasan sistem diperlukan untuk mengetahui respon pengguna terhadap penggunaan sistem dan juga sebagai pengukur keberhasilan penggunaan sistem informasi [5].

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Supriyatna, A., & Maria, V. (2017), Arja, N. L. A. K. Y. (2018), dan Septiani, Y. (2020), pengukuran kepuasan merupakan hal yang penting karena kepuasan pengguna dapat digunakan untuk mengevaluasi dan menganalisa kekuatan dan kelemahan yang terdapat pada sistem, selain itu kepuasan pengguna juga dapat menjadi tolak ukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan sistem informasi, beberapa penelitian terkait hal tersebut, pada penelitian Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Harris (2018) menggunakan pengukuran kepuasan pengguna untuk mengevaluasi situs *web* Universitas Universal dan hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan saat mengembangkan situs *web* Universitas Universal, hasil dari penelitian ini diketahui bahwa tingkat kepuasan seluruh pengguna situs *web* Universitas Universal rata-rata bernilai 2.64 atau berada di level 3 (Netral), hal ini berarti pengguna merasa masih belum puas akan sistem yang digunakan. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan saat memperbaiki, mengembangkan, dan memelihara sistem.

Terdapat empat alat utama yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan, yaitu sistem pemberian kritik atau keluhan serta saran, survei kepuasan

pengguna, *ghost shopping*, dan analisis pelanggan yang hilang [6]. Selain itu, berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, berbagai metode telah dikembangkan untuk mengukur kepuasan, seperti PIECES, Webqual, Servqual, Kano, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dan lainnya.

Setiap metode memiliki fokus dan kegunaannya masing-masing. Metode PIECES menganalisis enam aspek, yaitu *performance, information, economy, control, efficiency, dan service*, untuk membantu pengambilan keputusan. Webqual menilai kualitas sistem berdasarkan pengalaman pengguna akhir dengan fokus pada sistem *website* [7]. Servqual mengukur kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman pengguna terhadap jasa yang diterima. Metode Kano mengelompokkan atribut produk atau jasa untuk menilai kualitas yang ditawarkan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara kuantitatif, sedangkan IPA membantu mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan. EUCS mengevaluasi sistem secara keseluruhan berdasarkan pengalaman pengguna akhir.

*End User Computing Satisfaction* atau yang biasanya disingkat dengan EUCS, metode ini merupakan metode yang berfungsi sebagai evaluasi sistem secara keseluruhan dari para pengguna yang telah menggunakan sistem tersebut. Terdapat 5 variabel yaitu, *ease of use, content, timeliness, accuracy, dan format*, pada variabel *ease of use* pengukuran kepuasan diukur dari sisi kemudahan dalam penggunaan sistem, variabel *content* pengukuran kepuasan diukur dari isi atau informasi yang ada di dalam sistem, variabel *timeliness* pengukuran kepuasan diukur dari kecepatan akan pembaruan informasi yang ada di dalam sistem, variabel *accuracy* pengukuran kepuasan diukur dari keakuratan pada sebuah sistem dalam mengelola dan memberikan informasi, dan variabel *format* pengukuran kepuasan diukur dari tampilan antarmuka pada sistem [8].

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dipilih dalam penelitian ini karena mampu memberikan evaluasi menyeluruh terhadap kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel utama, yaitu *ease of use, content, timeliness, accuracy, dan format*. Metode ini relevan untuk mengukur bagaimana setiap aspek dari

sistem Tiket Wisata Surabaya memengaruhi pengalaman pengguna, baik dari sisi kemudahan penggunaan hingga keakuratan informasi yang disajikan. EUCS telah digunakan secara luas dalam berbagai penelitian untuk menilai keberhasilan sistem informasi, karena memberikan kerangka evaluasi yang terfokus pada pengalaman pengguna akhir. Dengan menggunakan EUCS, hasil evaluasi tidak hanya memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, sehingga dapat menjadi acuan bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui website tersebut.

Penerapan metode EUCS pada penelitian yang dilakukan oleh Dendy Kurniawan dkk (2018), Apris Robi Darwin dan Efrizon (2019), Eka Fitri Rahayu (2020), dan Hendrik Setiawan dan Dien Novita (2021) bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem serta mengetahui pengaruh atau kontribusi dari variabel-variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Arif Saputra dan Denny Kurniadi (2019) juga menggunakan metode EUCS untuk menganalisis serta mengetahui tingkat korelasi variabel EUCS dengan kepuasan pengguna sistem informasi i-Campus IAIN Bukittinggi, berdasarkan hasil analisis tersebut diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 85%, hal ini berarti bahwa secara statistik ada hubungan yang positif antara lima variabel EUCS (*ease of use, content, timeliness, accuracy, dan format*) dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi.

Berdasarkan latar belakang ini, metode yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna Tiket Wisata Surabaya adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Faktor-faktor yang telah diketahui dapat digunakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian pada latar belakang ini maka penulis memilih judul “Analisis Kepuasan Wisatawan Pada *Website* Tiket Wisata Surabaya Dengan Model *End User Computing Satisfaction*.” sebagai judul skripsi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dalam skripsi ini adalah bagaimana hasil analisis tingkat kepuasan pengguna pada *website* Tiket Wisata Surabaya dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

## 1.3 Batasan Masalah

Mengenai rumusan masalah yang telah disampaikan, adapun batasan masalah pada penelitian ini :

1. Penelitian yang dilakukan yaitu pada *website* Tiket Wisata Surabaya milik Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya.
2. Data yang dihimpun dan diolah berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner responden masyarakat Surabaya yang pernah menggunakan *website* Tiket Wisata Surabaya milik Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya.
3. Dalam penelitian ini, kuesioner yang didistribusikan menggunakan *Google Form*.
4. Dalam skripsi ini menggunakan variabel yang bersangkutan dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yakni *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini adalah mengetahui hasil analisis tingkat kepuasan pengguna menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* pada *website* Tiket Wisata Surabaya.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Memberikan bahan evaluasi yang dapat dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pengguna *website* Tiket Wisata Surabaya.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberi referensi dan bahan informasi bagi pembaca atau peneliti yang ingin melakukan penelitian serupa dimasa yang akan datang.

## 1.6 Relevansi SI

Sistem Informasi merupakan sebuah suatu kombinasi antara manusia, *hardware*, dan *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyebarkan sebuah data atau informasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan [9]. Dalam sistem informasi terdapat dua pendekatan yaitu pendekatan teknis (*technical approaches*) dan pendekatan perilaku (*behavioral approaches*), pendekatan teknis dalam sistem informasi difokuskan untuk mempelajari teknologi secara fisik serta kemampuan dari sebuah sistem, sedangkan pendekatan perilaku dalam sistem informasi difokuskan untuk mempelajari sosiologi, psikologi, dan ekonomi dengan tujuan untuk dapat memahami perilaku manusia, mengetahui pengaruh sistem terhadap manusia, menetapkan strategi implementasi sistem agar dapat digunakan secara maksimal oleh manusia, dan lain-lain [10]. Berdasarkan penjelasan tersebut maka skripsi ini termasuk dalam pendekatan perilaku (*behavioral approaches*), karena topik utama pada skripsi ini adalah kepuasan pengguna, yang mana kepuasan pengguna merupakan bagian dari psikologi manusia dalam menggunakan sistem.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan skripsi yang akan dibuat pada penelitian ini adalah dengan susunan sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab I pada laporan ini mendefinisikan pendahuluan dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai latar belakang terkait permasalahan yang akan diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan.

### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II pada laporan ini mendefinisikan tinjauan pustaka dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan referensi.

### **BAB III        METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III pada laporan ini mendefinisikan metodologi dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai penjelasan metode maupun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian ini yang kemudian dilakukan eksekusi pada bagian selanjutnya.

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

Bab IV pada laporan ini mendefinisikan hasil dan pembahasan dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai hasil dari setiap tahapan yang ada pada metodologi penelitian serta menguji dan mengevaluasi tingkat keberhasilan sistem.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V pada laporan ini mendefinisikan kesimpulan dan saran dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai rangkuman dari keseluruhan isi laporan serta saran untuk pengembangan dalam penelitian skripsi ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini berisi tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pengerjaan skripsi ini.

#### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi tentang data pelengkap yang terkait studi kasus dalam pengerjaan skripsi.