

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi berkembang pesat pada segala sektor yang ada di kehidupan sekarang ini[1]. Salah satu contoh dampak perkembangan teknologi tersebut adalah pada bidang transportasi jalan khususnya sepeda motor[2]. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah kendaraan bermotor di Indonesia pada tahun 2021 mencapai 143,8 juta unit, jumlah tersebut meningkat sebesar 5,7 persen dari tahun sebelumnya[3]. Pemakai sepeda motor harus melakukan perawatan berkala kepada motornya di bengkel untuk menjaga performa yang maksimal setiap saat seperti servis, ganti oli, membersihkan sepeda motor ataupun merawat sistem kelistrikan[4].

Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Wahana Group Motor 7089 Pekalongan merupakan bengkel resmi honda di bawah naungan Main Dealer Astra Motor Semarang. AHASS Wahana Group Motor 7089 mulai berdiri pada tahun 2002 sampai sekarang dan memperluas cabang untuk pelayanan transportasi masyarakat hingga memiliki enam cabang yang berlokasi di Kota Pekalongan meliputi Kecamatan Doro, Karanganyar, Pekiringanalit, Kuripan, dan Buaran. Kegiatan produksi pada AHASS Wahana Group Motor 7089 yaitu menyediakan pelayanan perawatan sepeda motor merek Honda, pelayanan *after sales service* daerah Kota Pekalongan, serta melakukan pelayanan pembelian *spare part* atau suku cadang asli motor Honda. Agar dapat memaksimalkan pelayanan kepada konsumen, maka AHASS Wahana Group Motor 7089 memberikan pelayanan *online* melalui aplikasi *mobile* yang bernama Motorku-X.

Aplikasi Motorku-X dikembangkan oleh Astra Honda Motor (AHM) yang bertujuan untuk mempermudah konsumen melakukan *booking* (pemesanan) layanan perawatan motor Honda, sehingga konsumen AHASS Wahana Group Motor tidak perlu antri di lokasi terlalu lama. Selain fitur tersebut, dalam aplikasi ini juga terdapat fitur pembelian *spare part* atau suku cadang asli motor Honda,

penawaran menarik melalui promo *service* motor, dan dapat melihat katalog tipe dan spesifikasi motor apabila konsumen ingin melakukan pembelian motor Honda.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 28 April 2022 dengan Ibu Murniah selaku petugas admin dari Aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Group Motor 7089 pada lampiran 1, beliau memberikan keterangan bahwa terdapat keluhan dari pengguna aplikasi Motorku-X yaitu informasi yang disajikan pada aplikasi tidak lengkap, sering terjadi eror pada aplikasi, waktu untuk memuat halaman aplikasi terlalu lama, fitur yang ada tidak bisa digunakan, dan aplikasi sulit digunakan karena harus memasukkan terlalu banyak detail motor. Adanya masalah-masalah tersebut pada aplikasi Motorku-X diperlukan analisis kepuasan penggunaan aplikasi Motorku-X dari sisi *end-user* (pengguna akhir) yang outputnya berupa dokumen rekomendasi untuk perbaikan sistem kedepannya. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan suatu sistem informasi, sehingga kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor 7089 merupakan permasalahan yang penting dalam menilai keberhasilan pengembangan aplikasi[5].

Metode yang akan digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna adalah metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), pemilihan metode ini karena metode tersebut berfokus untuk melakukan analisis kepuasan pengguna sistem informasi dari sisi *end-user* (pengguna akhir) [6]. Permasalahan yang ada di aplikasi Motorku-X pada tabel 1.1 sesuai dengan metode yang akan digunakan pada penelitian yaitu untuk membuat tolak ukur pada dimensi di metode EUCS, dimensi tersebut ialah dimensi *content*(isi), *accuracy*(ketepatan), *format*, *ease of use* (mudah digunakan), dan *timeliness* (ketepatan waktu)[2]. Metode EUCS adalah suatu metode untuk mengevaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem sehubungan dengan pengalaman yang dialami pengguna sistem informasi tersebut[1]. Sistem informasi yang dimaksud adalah aplikasi Motorku-X dan pengguna sistem informasinya adalah pengguna aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor 7089.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan di atas, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI**

MOTORKU-X MENGGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) (STUDI KASUS AHASS WAHANA MOTOR GROUP 7089)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu terdapat keluhan oleh pengguna Aplikasi Motorku-X berdasarkan ulasan dan keterangan dari petugas aplikasi Motorku-X di AHASS Group Wahana Motor 7089 yaitu informasi yang disajikan pada aplikasi tidak lengkap, sering terjadi eror pada aplikasi, waktu untuk memuat halaman aplikasi terlalu lama, fitur yang ada tidak bisa digunakan, dan aplikasi sulit digunakan karena harus memasukkan terlalu banyak detail motor.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor Group 7089 menggunakan metode EUCS?
2. Bagaimana hasil analisis evaluasi kepuasan layanan pengguna aplikasi motorku-X pada AHASS Wahana Motor Group Pekalongan menggunakan Metode EUCS ?
3. Bagaimana rekomendasi dari hasil penelitian ini?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di AHASS Wahana Motor Group 7089 pada aplikasi Motorku-X.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).
3. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor Group 7089 sebanyak 102 pengguna aplikasi motorku-X.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor Group 7089 menggunakan metode EUCS
2. Mengetahui dimensi apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Motorku-X di AHASS Wahana Motor Group 7089
3. Menghasilkan dokumen rekomendasi pengembangan aplikasi motorku-X untuk meningkatkan kepuasan pengguna

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Ahass wahana motor 7089 Pekalongan yaitu diharapkan dapat menjadi informasi tingkat kepuasan pelanggan aplikasi Motorku-X menggunakan metode EUCS. Hasil evaluasi penelitian dapat digunakan sebagai masukan dan saran bagi pengembangan aplikasi motorku-X kedepannya agar dapat menjadi aplikasi yang lebih baik lagi sesuai dengan kepuasan pengguna
2. Bagi peneliti yaitu diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya pada topik dan metode penelitian yang sejenis.
3. Bagi pengguna aplikasi yaitu dapat merasakan perubahan perbaikan aplikasi agar lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna