

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi sedang mengalami perkembangan yang sangat cepat baik dalam perangkat keras maupun perangkat lunak. Kemajuan ini telah diterima dengan antusias oleh berbagai bidang kehidupan publik, termasuk bisnis, kehidupan sosial, dan layanan publik. Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi yang signifikan adalah terciptanya smartphone dan internet[1].

Smartphone adalah telepon genggam yang memiliki kapabilitas dan kapasitas tinggi, menggunakan sistem operasi untuk menjalankan berbagai program dan aplikasi yang ada di dalam perangkat tersebut[2]. Selain itu, internet juga mengalami perkembangan yang pesat. Internet pada dasarnya adalah jaringan luas ini, di mana jutaan komputer dari seluruh dunia saling terhubung. Aturan khusus, yang disebut protokol, mengatur bagaimana komputer-komputer ini berkomunikasi, memungkinkan mereka untuk berbagi informasi dan data dengan lancar. Jaringan koneksi yang rumit ini adalah yang memungkinkan kita mengirim email, menjelajahi situs web, dan terhubung dengan orang lain secara online[3].

Secara keseluruhan, teknologi informasi telah berkembang pesat dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti komunikasi, akses informasi, dan layanan publik. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah penggunaan aplikasi berbasis digital yang di luncurkan oleh jasa raharja.

Jasa Raharja adalah perusahaan milik negara yang beroperasi di industri asuransi. Perusahaan ini mengelola program asuransi bagi penumpang transportasi umum terhadap kecelakaan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964. Selain itu, perusahaan ini menyediakan asuransi tanggung jawab hukum untuk pihak ketiga yang terkena dampak kecelakaan lalu lintas, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 dan peraturan-peraturan pelengkap[4]. Jasa Raharja, perusahaan milik pemerintah, telah mengembangkan platform digital bernama JRku (Jasa Raharja Klaim Online). Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengajukan kompensasi secara

online dan memeriksa masa berlaku SWDKLLJ (Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Wajib) yang tertera di sertifikat pendaftaran kendaraan dengan memasukkan nomor polisi. Aplikasi JRku dari PT Jasa Raharja dirancang khusus untuk menyediakan informasi dan mempermudah layanan bagi individu yang terlibat dalam kecelakaan transportasi umum dan lalu lintas jalan raya, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964.

Berdasarkan data dari google play store yang tercantum dalam lampiran, aplikasi JRku memiliki rating yang relatif rendah, yaitu 3,5 dari 5 bintang. Hal ini mengindikasikan adanya masalah terkait kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JRku. Aplikasi ini telah diunduh oleh lebih dari 100.000 pengguna dan memiliki 1.419 ulasan yang mencakup saran, kritik, serta masalah yang dihadapi oleh pengguna. Keluhan yang umum mencakup informasi yang kurang lengkap, proses registrasi akun memerlukan waktu yang lama, seringnya terjadi error atau bug, serta tampilan aplikasi yang kurang user-friendly.

Untuk mempertahankan keberadaan aplikasi, instansi terkait perlu merespons umpan balik dari pengguna guna terus meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi. Salah satu cara untuk beradaptasi dan mengevaluasi sebuah aplikasi adalah dengan mengukur kepuasan pengguna, metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah pendekatan yang mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi dengan membandingkan harapan mereka dengan kenyataan yang dialami saat menggunakan sistem informasi tersebut. Evaluasi dengan menggunakan model EUCS lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, yang mencakup dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*)[5].

Penelitian ini menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) karena memiliki beberapa keunggulan metode EUCS menawarkan tingkat validitas yang tinggi, memiliki kekuatan konseptual, dan hasilnya dapat dibuktikan secara empiris dengan variabel yang andal[6]. Metode EUCS mengukur kepuasan pengguna dari sudut pandang pengguna itu sendiri, yang

membedakannya dari model-model lain seperti HOT Fit, TTF, TPB, dan TAM. Model-model lain tersebut lebih berfokus pada tingkat penerimaan sistem informasi oleh pengguna, sementara EUCS menitik beratkan pada kepuasan pengguna secara langsung[7].

Berdasarkan masalah dan penjelasan sebelumnya, topik penelitian yang akan diangkat adalah analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi JRku. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta mengembangkan rekomendasi untuk mengevaluasi dan meningkatkan aplikasi JRku di masa depan. Oleh karena itu, penelitian ini akan disusun dengan judul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JRku MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)". Dengan menerapkan metode EUCS, penelitian ini bertujuan untuk secara menyeluruh mengevaluasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna dari perspektif mereka sendiri, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi di masa depan.

1.2. Rumusan Masalah

Dari informasi yang terdapat di google play store sebagaimana terlampir pada lampiran, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi pada aplikasi JRku adalah kurangnya kelengkapan informasi yang disediakan, proses registrasi akun yang memakan waktu lama, seringnya terjadi error atau bug, dan antarmuka aplikasi yang tidak ramah pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna merasa tidak puas dengan kualitas aplikasi, yang kemudian membuat mereka untuk memberikan ulasan yang negatif.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi JRku?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi JRku?

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), penelitian ini ditujukan kepada pengguna aplikasi JRku, aplikasi JRku versi 6.2.7 untuk pengambilan data menggunakan studi literatur dan membagikan kuesioner penelitian kepada pengguna aplikasi JRku .

1.5. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah memberikan rekomendasi mengenai faktor-faktor yang perlu ditingkatkan berdasarkan variabel EUCS untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan aplikasi JRku di masa mendatang.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat bagi peneliti adalah memperoleh pengetahuan tentang penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Manfaat bagi instansi terkait adalah mendapatkan rekomendasi untuk perbaikan aplikasi JRku, yang dapat digunakan sebagai referensi dan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi JRku.