

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Analisis tingkat kepuasan penting dilakukan untuk mengetahui seberapa lama harapan dan persepsi pengguna sistem untuk mencapai kesempurnaan sistem informasi [1]. Untuk memenuhi harapan pengguna, diperlukan analisis kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak. Kebutuhan akan perangkat lunak berkualitas sangat diminati di kalangan manajemen, administrator perangkat lunak, dan pengguna akhir. Kualitas perangkat lunak yang baik tentunya dapat memengaruhi kepuasan pengguna akhir [2]. EUCS sebagai penilaian terhadap keseluruhan sistem informasi yang digunakan oleh pengguna dalam kaitannya dengan pengalaman pengguna terhadap sistem informasi tersebut [3]. Pengalaman pengguna sistem informasi diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan efektif dan diinginkan oleh pengguna.

Model EUCS digunakan untuk menguji pengaruh konten, akurasi, format, kegunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna [4]. Kepuasan dapat diartikan sebagai kesesuaian sistem dengan harapan penggunanya, yaitu konsep kepuasan konsisten dengan kesesuaian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti ingin melihat bukti empiris dan menguji kesesuaian, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu isi [5]. Model kepuasan pengguna menyatakan bahwa pengguna harus puas dengan hal-hal tertentu yang mereka inginkan dan butuhkan. Perilaku pengguna terhadap sistem merupakan faktor penting dalam menentukan apakah pengguna akan menggunakan teknologi tersebut [6]. Penggunaan sistem dianggap berpengaruh dalam menjelaskan kepuasan pribadi terhadap teknologi informasi. Hasilnya bisa berupa kepuasan dengan teknologi atau bahkan penolakan. Riset diperlukan untuk mengetahui kepuasan pengguna *website* [7].

*Website* Kelurahan Rakit merupakan sistem informasi yang dirancang untuk memfasilitasi pelayanan dan penyebaran informasi di *website* kelurahan Rakit [8]. Berdasarkan data dari operator *website* tersebut setiap harinya ada 500-1000 pengunjung untuk memenuhi kebutuhan mereka [9]. Setelah dilakukan pra penelitian, *website* kelurahan Rakit memiliki potensi besar untuk menjadi platform yang bermanfaat bagi masyarakat desa dan meningkatkan citra positif. Desa kurangnya variasi konten, desain yang monoton, adalah beberapa contoh permasalahan yang ada. Hal ini tentu saja dapat menghambat *website* kelurahan rakit dalam mencapai potensinya. Perlu dilakukan upaya perbaikan dan pengembangan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas *website* kelurahan rakit.

Dengan tampilan yang lebih menarik, informasi yang akurat dan terkini, serta konten yang informatif dan menarik, *website* kelurahan Rakit dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi masyarakat desa dan juga media promosi yang efektif untuk desa. Namun, saat ini *website* tersebut masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Hasil wawancara dengan sekretaris desa adanya permasalahan dalam *website* tersebut ada kekurangan yaitu dalam tampilan yang kurang menarik pengunjung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan terhadap *website* yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam pelayanan dan penyebaran informasi untuk mencari informasi dengan cepat.

Metode kepuasan pengguna diterapkan penelitian ini mengukur kepuasan pengguna terhadap *website* kelurahan rakit pada akhirnya [10]. Metode EUCS adalah teknik berfungsi mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel, yaitu konten, akurasi, format, kegunaan, dan ketepatan waktu. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi reaksi dan tanggapan pengguna setelah menggunakan media informasi [11]. Penulis menggunakan EUCS untuk menguji apakah metode EUCS dapat digunakan sebagai metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Tingkat

kepuasan terhadap pelayanan suatu sistem bergantung pada tingkat keterlibatan pengguna [12].

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini yaitu berdasarkan hasil pra penelitian tampilan situs web kurang menarik bagi pengunjung di *website* kelurahan rakit sehingga perlu diadakanya analisis kepuasan layanan *website* kelurahan Rakit.

## **1.3 Pertanyaan Masalah**

1. Bagaimana metode EUCS bisa menganalisis kepuasan saat mempergunakan *website* kelurahan Rakit?
2. Bagaimana rekomendasi yang sesuai atas penggunaan *website* Kelurahan Rakit dari analisis mempergunakan EUCS

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta membuat rekomendasi yang sesuai dari analisis kepuasan penggunaan *website* kelurahan rakit mempergunakan EUCS untuk meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan *website* kelurahan Rakit.

## **1.5 Batasan Masalah**

Ada batasan masalah diantaranya:

1. Fokus penelitian adalah mengukur kepuasan pengguna *website* kelurahan Rakit.
2. Hanya menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*
3. Pengukuran yang dilakukan berdasarkan petunjuk yang ada pada metode EUCS
4. Responden kuesioner hanya dikhususkan oleh masyarakat kelurahan Rakit

## **1.6 Manfaat Penelitian**

- a) Bagi Kelurahan Rakit

Penelitian ini dapat menjadi bahan perbaikan layanan terhadap Website Kelurahan Rakit sehingga kepuasan masyarakat semakin baik.

- b) Bagi penulis

Dapat lebih memahami alur metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

- c) Bagi institusi

Sebagai model referensi analisis kepuasan Website Kelurahan Rakit menggunakan