

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, penggunaan internet dan *smartphone* memberikan dampak pada semua bidang, tak terkecuali pada industri pariwisata. Pemanfaatan teknologi digital pada pariwisata atau *digital tourism* dianggap empat kali lebih efektif dibandingkan dengan media konvensional. Teknologi digital pada pariwisata digunakan untuk memudahkan wisatawan dalam melakukan *seemless customer experience (look)*, pemesanan (*book*), pembayaran (*pay*) layanan wisata[1].

Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata[2]. Kementerian Pariwisata telah menetapkan *Go Digital* atau *Digital Tourism* sebagai *Top 1 Program* Kementerian. Digital menjadi kebutuhan dan fakta menunjukkan bahwa dengan digital semua dapat dilakukan dengan cepat. Program promosi dan pemasaran pariwisata kini mencapai 50 – 70% menggunakan mekanisme digital[1].

Pariwisata memiliki peranan penting sebab kontribusi yang diberikan melalui kegiatan pariwisata besar dan berguna bagi daerah wisata dan negara. Kontribusi pariwisata yang didapatkan yaitu penerimaan devisa, pendapatan daerah, pengembangan wilayah, penyerapan investasi, penyerapan tenaga kerja, dan pengembangan usaha. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah daerah membuat rencana program pembangunan pariwisata dengan berbagai strategi seperti pengembangan pasar wisatawan, pengembangan citra pariwisata, pengembangan kemitraan pariwisata dan pengembangan promosi pariwisata. Seluruh strategi yang disebutkan diatas menjadi tanggung jawab dinas pariwisata di masing-masing daerah[3].

Dinas Pariwisata Kabupaten Banyumas meluncurkan aplikasi berbasis *android mobile* “Dolan Banyumas” pada September 2021. Kepala Bidang Pariwisata Dinas Kepemudaan Olahraga Pariwisata dan Kebudayaan (Dinporabudpar) Kabupaten Banyumas, Edy Prabowo mengatakan, aplikasi Dolan

Banyumas berisi informasi pariwisata seperti destinasi wisata, kuliner, penginapan, pusat oleh-oleh, desa wisata dan daftar biro perjalanan wisata di Kabupaten Banyumas. Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan wisatawan untuk mencari objek wisata yang menarik untuk dikunjungi. Tujuan yang ingin dicapai dengan adanya aplikasi ini adalah tersedianya data *base* kepariwisataan Kabupaten Banyumas yang terintegrasi sebagai media promosi dan bahan pelaksanaan program kegiatan agar lebih efektif[4]. Aplikasi Dolan Banyumas ini juga merupakan bentuk upaya Dinporabudpar untuk meramaikan kembali wisata di daerah Kabupaten Banyumas[5].

Data di *google playstore* seperti pada Lampiran 1 menunjukkan bahwa, aplikasi Dolan Banyumas telah di *download* oleh lebih dari 10 ribu pengguna dan mendapat rating 3,7. Selain itu, terdapat 581 ulasan, baik berisi saran, kritik ataupun permasalahan yang dihadapi pengguna. Permasalahan yang dikeluhkan pengguna antara lain yaitu informasi yang disajikan kurang lengkap, tidak ada kontak *customer service* (CS) dan registrasi akun rumit. Sementara itu hasil dari kuisisioner pra penelitian yaitu aplikasi sering mengalami eror atau *bug*, dan tampilan aplikasi kurang *user friendly*. Berdasarkan permasalahan di atas, untuk mempertahankan eksistensi dari aplikasi tersebut, dinas terkait perlu beradaptasi terhadap umpan balik atau *feedback* dari pengguna agar dapat terus meningkatkan kepuasan pengguna[6]. Salah satu cara untuk melakukan adaptasi dan upaya evaluasi adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pengguna. Metode yang dapat diimplementasikan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction Method*[7].

Penelitian ini menggunakan metode EUCS dengan pertimbangan atas kelebihan metode EUCS yaitu dapat memperoleh tingkat validitas yang tinggi, kuat secara konseptual, dan hasilnya dapat terbukti secara empiris dengan keandalan variabel yang dimiliki[8]. Metode EUCS dapat mengukur taraf kepuasan pengguna berdasar sudut pandang penggunaanya, sementara pada model lain seperti *HOT Fit*, *TTF*, *TPB*, *TAM*, dan lainnya cenderung menitikberatkan pada tingkat penerimaan sistem informasi oleh pada pengguna[9]. Berdasarkan permasalahan dan penjelasan diatas, topik penelitian yang diusung adalah

penelitian terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi Dolan Banyumas. Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan menghasilkan rekomendasi untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan Aplikasi Dolan Banyumas dimasa mendatang. Maka dari itu penelitian ini disusun dengan judul “**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Dolan Banyumas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfcation (EUCS)***”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan data di *google playstore* yang dapat dilihat pada Lampiran 1 dan hasil kuisioner pra penelitian, perumusan masalah pada yang dapat dirumuskan pada Aplikasi Dolan Banyumas yaitu informasi yang disajikan kurang lengkap, tidak ada kontak *customer service (CS)*, registrasi akun rumit, sering mengalami eror atau *bug* dan tampilan aplikasi kurang *user friendly*. Hasil tersebut menjadi bukti bahwa pengguna kurang merasa puas terhadap kualitas aplikasi sehingga mendorong pengguna untuk memberikan *review* yang buruk. Oleh karenanya diperlukan penelitian untuk mengetahui secara ilmiah tingkat kepuasan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Dolan Banyumas.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah yang sudah diuraikan diatas maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Dolan Banyumas?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Dolan Banyumas?
3. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna Aplikasi Dolan Banyumas?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah memberikan rekomendasi faktor yang perlu ditingkatkan berdasar variabel EUCS untuk meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan Aplikasi Dolan Banyumas dimasa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Perlu adanya batasan dalam penelitian ini agar lebih fokus dan tidak keluar dari permasalahan pokok, berikut merupakan batasan masalah pada penelitian ini:

1. Subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi Dolan Banyumas di Kabupaten Banyumas.
2. Fitur aplikasi Dolan Banyumas yang diteliti yaitu destinasi wisata, kuliner, penginapan, pusat oleh-oleh, desa wisata dan daftar biro perjalanan.
3. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat eror 10%

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Memahami alur penelitian dan mendapat pengetahuan dari proses penelitian yang dilakukan.
 - b. Mengetahui penerapan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
2. Bagi Instansi terkait
 - a. Mendapat rekomendasi perbaikan untuk aplikasi Dolan Banyumas
 - b. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna Aplikasi Dolan Banyumas
3. Bagi Civitas Akademika
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangsih referensi penelitian pada topik yang serupa.