

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin maju dan berkembang bukan hanya sebagai sisi penggunaan dari teknologi berbasis *mobile* saja melainkan dapat membantu memudahkan kegiatan yang ada di masyarakat salah satunya *smart city*. *Smart City* adalah konsep perencanaan kota dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang akan membuat hidup yang lebih mudah dan sehat dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi (Hasibuan and Krianto 2019).

Sistem *smart city* atau sistem kota pintar telah ada di beberapa kota di Indonesia. Penerapan *smart city* untuk menjadi kota modern yang berteknologi. Seiring dengan berjalan nya waktu pemerintah pun mulai melirik pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan masyarakat yang lebih maksimal bahkan optimal. Salah satu kota yang telah menerapkan *smart city* adalah Kota Jambi. Dalam rangka mewujudkan Jambi *smart city* Pemerintah Kota Jambi melakukan inovasi berbasis teknologi informasi, salah satu bentuk aplikasi yang dirancang yaitu Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA). Aplikasi ini dibuat guna memudahkan layanan publik ke masyarakat dan sosialisasi program pemerintah serta memudahkan masyarakat Kota Jambi dalam mengakses segala informasi terkini di Kota Jambi. Terdapat beberapa fitur yang ada pada aplikasi ini antara lain berupa kumpulan halaman website penting Pemerintah Kota Jambi, layanan publik, seperti pengaduan masyarakat, harga pangan, ada juga fitur CCTV real-time yang berguna untuk memudahkan pengguna dalam memantau arus lalu lintas, fitur status udara yang berguna untuk memantau kualitas udara Kota Jambi, fitur lowongan kerja yang dapat memudahkan masyarakat dalam mencari lowongan pekerjaan yang terhubung langsung dengan website Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, layanan internal khusus untuk staff dan pegawai pemerintahan, informasi kesehatan, Aplikasi Sikoja ini juga dapat bekerja seperti google maps sehingga pengguna dapat mencari lokasi pariwisata di Kota Jambi, sekolah, tempat ibadah, hotel, SPBU, ATM dan masih banyak lagi (Diskominfo, Kota Jambi, 2019).

Berdasarkan beberapa komentar pada playstore bahwa masih ditemukan beberapa permasalahan pada aplikasi Sikoja, terkadang aplikasi tidak bisa di buka dan fitur-fitur di dalam aplikasi juga tidak dapat diakses.

Terdapat hal penting untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan sebuah sistem pada perspektif kepuasan pengguna. Berdasarkan hal tersebut perlu diketahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Sikoja agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna nya. Salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi adalah kepuasan pengguna akhir sistemnya (Subiyakto et al., 2016). Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka kualitas sistem harus baik, dan ini akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna dari sistem tersebut (Suaryana,dkk.2016). Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Sikoja, salah satu metode untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

*EUCS* adalah metode yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988, merupakan metode untuk mengukur kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. *EUCS* terdiri dari lima variabel, yaitu: isi, keakuratan, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. “Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut” (Dalimunthe & Ismiati, 2016). Hasil analisisnya biasanya berupa pernyataan-pernyataan yang menilai kelemahan dan kekurangan atau baik dan buruknya penggunaan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* karena model evaluasi *EUCS* menekankan pada aspek kepuasan pengguna website atau sistem informasi dengan mempertimbangkan dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem. Pada penelitian Rini (2019) berpendapat bahwa model *EUCS* dianggap sebagai model yang paling sesuai untuk penelitian kepuasan pengguna, karena model ini mengevaluasi kepuasan penggunaan aplikasi berdasarkan perspektif pengguna akhir, sedangkan model lainnya (seperti TAM, TTF, HOT Fit) lebih menekankan pada tingkat penerimaan suatu sistem informasi/aplikasi yang telah dikembangkan untuk kepentingan internal/organisasi perusahaan.

Beberapa penelitian sebelum nya telah menggunakan metode *EUCS* untuk penelitian kepuasan pengguna diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Kurniadi (2019) menggunakan metode *EUCS* untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi *E-campus* yang menyatakan bahwa variabel *Content*, *Accuraccy*, *Format*, *Ease Of Use*, *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-campus. Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Nurdiansyah et al., 2020) yang berjudul “Analisis

faktor kepuasan pengguna layanan website skck online menggunakan metode *end user computing satisfaction(eucs)*” diperoleh hasil bahwa variabel *Content, Accuracyy, Format, Ease Of Use, Timeliness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor apa sajakah yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Sikoja dengan menggunakan metode *EUCS*, untuk menjamin bahwa aplikasi Sikoja telah sesuai dengan kebutuhan pengguna baik oleh pemerintah Kota Jambi maupun masyarakat Kota Jambi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”**. Dengan adanya penelitian ini diharapkan aplikasi Sikoja dapat lebih baik untuk kedepannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Sikoja dengan metode *End User Computing Satisfaction*.

## **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Sikoja dengan metode *End User Computing Satisfaction*.

## **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terkait teori yang berkaitan dengan kepuasan pengguna menggunakan model *EUCS* dan faktor apa saja yang mempengaruhi sehingga bisa dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya.