

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini peran dari teknologi informasi merupakan suatu yang sangat vital bagi suatu instansi atau organisasi agar dapat lebih berkembang. Instansi atau organisasi memanfaatkan teknologi sebagai salah satu kebutuhan yang penting dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi melalui kecepatan pemrosesan, dan keterandalan dalam menangani aktivitas-aktivitasnya. Teknologi informasi bukan saja sebagai pelengkap, tetapi sudah menjadi salah satu penentu atas kesuksesan strategi dan sasaran setiap organisasi dalam menjalankan aktivitasnya.

Seiring perkembangan teknologi informasi saat ini, beberapa perusahaan membuat situs atau aplikasi yang dapat mempermudah dalam proses pemesanan tiket.com PT. Global Tiket Network merupakan perusahaan yang memiliki fokus pada sebuah aplikasi layanan pemesanan tiket secara online yang dikenal dengan tiket.com yang berasal dari Indonesia yang didirikan oleh Wenas Agusetiawan, Dimas Surya Yaputra, Natali Ardianto, Mikhael Gaery Undarsa pada bulan Agustus 2011. Pada awalnya, Wenas Agusetiawan membeli domain tiket.com dan mengajak beberapa kolega untuk membuat sebuah aplikasi untuk melayani pemesanan tiket pesawat dan kereta api. Tiket.com merupakan aplikasi yang sudah dikenal oleh masyarakat. Sebagai *Online Travel Agent* tiket.com menyajikan informasi terkini dan menyediakan layanan berbagai macam akomodasi yang memudahkan untuk perjalanan wisata lengkap dengan daftar harga tiket pesawat, kereta api, booking hotel, sewa mobil, To Do, Airport Transfer, dan informasi tentang event yang ada di Indonesia. Lebih dari 90.000 Hotel di seluruh dunia, 6.000 rute Pesawat domestik & internasional serta Tiket Kereta Api. Tiket.com merupakan salah satu rekan bisnis Kereta Api Indonesia di Indonesia. Tiket.com juga bekerjasama dengan berbagai maskapai di Indonesia untuk memudahkan orang untuk pemesanan tiket pesawat melalui internet. Aplikasi tiket.com sendiri telah diunduh sebanyak 10 juta kali pada *Play Store* dan mendapat rating 4.3. (Sumber *Play Store* diakses pada tanggal 11 Oktober 2019).

Rank	Website	Category	Change	Avg. Visit Duration	Pages / Visit	Bounce Rate
1	surabaya.go.id	Travel and Tourism > Travel and Tourism	=			
2	tiket.com	Travel and Tourism > Travel and Tourism	=			
3	posindonesia.co.id	Travel and Tourism > Travel and Tourism	+2			
4	travel.kompas.com	Travel and Tourism > Travel and Tourism	-1			

**Gambar 1.1 Peringkat Tiket.com di Indonesia**

Sumber : <https://www.similarweb.com/website/tiket.com#overview> (Update : Juli, 2020)

Dapat dilihat bahwa Tiket.com berada pada peringkat ke-148 di Indonesia sebagai *e-commerce* yang sering dikunjungi. Dan mendapatkan peringkat ke-2 dalam kategori *Travel and Tourism* di Indonesia.

Untuk mempermudah peneliti mengetahui apakah metode EUCS dapat digunakan dalam penelitian ini maka dilakukan wawancara dengan 33 pengguna aplikasi tiket.com di Kota Medan. Hasil dari wawancara tersebut kemudian dibuat dalam bentuk tabel masalah sehingga akan diperoleh variabel-variabel apa saja yang dianggap memiliki masalah oleh pengguna aplikasi Tiket.com. Berikut ini adalah tabel hasil perhitungannya.

No	Variabel	Masalah	
		Ya	Tidak
1	Content	3%	97%
2	Accuracy	14%	86%
3	Format	24%	76%
4	Ease of use	44%	56%
5	Timelines	11%	89%

Berdasarkan tabel diatas variabel *Ease of use* ditemukan 44% menjadi salah satu faktor masalah yang sering dihadapi oleh pengguna aplikasi tiket.com. Tidak tersedianya pedoman dan informasi setiap fitur juga tidak tersedia atau pun fungsi-

fungsi setiap menu susah dimengerti oleh pengguna, hal tersebut menjadi masalah yang sering dihadapi oleh para pengguna aplikasi tiket.com. Untuk variabel Format ditemukan 24% masalah yang sering dihadapi, diantaranya pengguna sering mengeluhkan tata letak fitur yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Apabila pengguna menemukan banyak kesulitan dan kerumitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi, maka pengguna dengan mudah akan beralih untuk menggunakan aplikasi yang disediakan oleh pesaing. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi adalah dengan melakukan evaluasi terhadap aplikasi yang digunakan. Evaluasi ini penting untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan, serta sekaligus untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk menerima dan menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil dari proses evaluasi tersebut, manajemen perusahaan dapat secara proaktif merancang intervensi yang diperlukan. Berdasarkan hal diatas dari perkembangan dan ketertarikan masyarakat menggunakan aplikasi tiket.com sebagai alat pemesanan online membuat penulis memiliki ketertarikan membuat penelitian pada aplikasi tiket.com di Kota Medan dengan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi tiket.com.

Penelitian ini menggunakan model yang di adopsi dan dimodifikasi dari model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) yaitu *End-User Computing Satisfaction*. *End-user Computing Satisfaction* merupakan sebuah metode untuk menganalisis tingkat kepuasan dari pengguna sistem. Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai 6 variabel yaitu variabel *content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, *Timeliness*, dan *End-User Satisfaction*.

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian sebelumnya mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna seperti yang telah dilakukan oleh 1) Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsuddin 2017, menyatakan bahwa variabel *Content*, *Format*, *Accuracy*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* berpengaruh positif terhadap *End-User Satisfaction*. 2) Marlindawati dan Poppy Indriani 2016, menyatakan bahwa variabel *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction*. Sedangkan *Format*, *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction*. 3) Ramon Adianto Djunanto dan Frederik Samuel Papilaya

2018, menyatakan bahwa variabel *Accuracy*, *Format*, *Timeliness* dan *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End User Satisfaction*. Sedangkan *Content* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End User Satisfaction*.

Dari uraian diatas, hal ini yang mendorong peneliti untuk menganalisis kepuasan pengguna dengan menggunakan model EUCS dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIKET.COM DENGAN MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) PADA PENGGUNA DI KOTA MEDAN**”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti diatas, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini yang mengarah pada model EUCS sebagai berikut :

1. Apakah *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End User Satisfaction*
2. Apakah *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End User Satisfaction*
3. Apakah *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *End User Satisfaction*
4. Apakah *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End User Satisfaction*
5. Apakah *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *End User Satisfaction*

### 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini antara lain:

1. Minat pemanfaatan dan perilaku pengguna pada aplikasi tiket.com akan dianalisis dengan menggunakan model EUCS dengan variabel sebagai berikut:
  - a. Variabel bebas (*Independent*) : *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*.
  - b. Variabel terikat (*Dependent*) : *End-User Satisfaction*.
2. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi tiket.com di Kota Medan
3. Pengolahan Data digunakan SPSS.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis apakah *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End User Satisfaction*.
2. Untuk menganalisis apakah *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End User Satisfaction*
3. Untuk menganalisis apakah *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *End User Satisfaction*
4. Untuk menganalisis apakah *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End User Satisfaction*
5. Untuk menganalisis apakah *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *End User Satisfaction*

### 1.4.2 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat dijadikan acuan untuk penelitian dalam analisis selanjutnya yang menggunakan model EUCS untuk objek yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak perusahaan tiket.com sebagai penilaian apakah aplikasi tiket.com sudah diterima dengan baik oleh pengguna dan untuk melakukan perencanaan, perbaikan dan pengembangan sistem aplikasi tiket.com. Sehingga dapat menciptakan suatu teknologi yang lebih mudah digunakan, mudah diakses serta dapat memberikan pengetahuan mengenai pemanfaatan dan penggunaan sistem yang tepat dan memuaskan bagi pengguna aplikasi tiket.com.