

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modernisasi perkembangan teknologi berkembang semakin pesat yang menuntut masyarakat untuk beradaptasi dengan segala macam bentuk teknologi. Teknologi memberikan banyak kemudahan bagi penggunanya untuk berkomunikasi dan mencari informasi di dunia maya. Banyak pergeseran yang terjadi salah satunya dalam aspek perekonomian. Perubahan yang terjadi salah satunya dapat dilihat dari bentuk uang. Saat ini bentuk uang sudah digantikan dengan uang elektronik atau *E-Money* yang diawasi oleh Bank Indonesia. Saat ini sudah banyak masyarakat yang mulai menggunakan uang elektronik. Dengan menggunakan *E-Money* dapat mempercepat dan mempermudah proses pembayaran. Di beberapa fasilitas hiburan salah satunya bioskop juga berpartisipasi yaitu TIX ID.

TIX ID merupakan aplikasi pembelian tiket film berbasis android/iOS yang memberikan layanan pemesanan tiket film di bioskop jaringan Cinema XII dan CGV dengan mudah, cepat dan aman kepada pelanggan secara *online*. Aplikasi TIX ID dirilis oleh PT Nusantara Elang Sejahtera yang merupakan anak perusahaan Emtek Group. Dengan menggunakan aplikasi TIX ID konsumen tidak perlu mengantri untuk melakukan pembelian tiket bioskop serta transaksi pembelian tiket bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Pembayaran transaksi di aplikasi TIX ID dilakukan dengan cara non-tunai atau biasa disebut *E-Money*, dimana aplikasi TIX ID bekerja sama dengan dompet digital (DANA) sebagai infrastruktur pembayarannya. Pengguna melakukan top up atau pengisian saldo DANA melalui bank yang terdaftar dalam aplikasi tersebut. Melalui aplikasi TIX ID pengguna dapat mengetahui informasi mengenai film yang sedang tayang di bioskop dan memilih tempat duduk sendiri sesuai dengan keinginan konsumen sehingga pemesanan tiket bioskop bisa dilakukan dengan mudah, cepat dan aman.

Peneliti melakukan wawancara kepada 52 orang yang berada di sekitar Kota Medan termasuk beberapa teman dan rekan kerja yang sudah pernah menggunakan aplikasi TIX ID. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi-informasi dari pengguna aplikasi selama menggunakan aplikasi tersebut. Wawancara dilakukan

dengan mengajukan pertanyaan seperti dari mana pengguna mengenal aplikasi tersebut, mengapa pengguna tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut, sudah berapa lama menggunakannya, apa kekurangan dan kelebihan aplikasi menurut pengguna, bagaimana tanggapan pengguna mengenai aplikasi itu dan setelah menggunakan aplikasi tersebut apakah pengguna akan merekomendasikan aplikasi ini kepada orang-orang disekitar mereka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada 52 orang pengguna aplikasi TIX ID, peneliti menerima keluhan-keluhan yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut seperti kelebihan dan kekurangan sistem serta tanggapan dari pengguna sistem. Berikut keluhan yang dirasakan oleh mereka saat menggunakan aplikasi TIX ID yaitu terdapat keluhan bahwa sistem sering down saat periode promo berlangsung, ketersediaan kursi tidak diupdate secara langsung (realtime), tiket yang sebelumnya dibeli dibatalkan secara otomatis oleh sistem tanpa adanya pemberitahuan atau notifikasi dari aplikasi TIX ID, informasi mengenai jadwal film yang akan ditayangkan besok hari belum disediakan, respon sistem lambat. Keluhan lain juga yaitu saat proses pembayaran tidak bisa dilakukan, sistem tidak memberikan notifikasi/alasan mengapa tidak bisa dilakukan proses pembayaran. Berdasarkan keluhan-keluhan tersebut diketahui terdapat pengguna yang merasa cukup puas saat menggunakan aplikasi sebanyak 60%, pengguna yang merasa puas saat menggunakan aplikasi sebanyak 34% dan pengguna yang merasa tidak puas saat menggunakan aplikasi sebanyak 6%.

Untuk mengkonfirmasi keluhan-keluhan pengguna diatas maka penulis menguji penelitian ini menggunakan salah satu model yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna akhir adalah model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) yaitu model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Model ini digunakan untuk mengevaluasi atau mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir pada suatu sistem aplikasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari suatu sistem informasi. Pada model ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Model ini berisi lima variabel yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*),

bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) dari suatu sistem.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gigih Alfrian Pratama Putra pada tahun 2017 dengan judul “ Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA) Dengan Model *End-User Computing Satisfaction*”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SAIBA. Hasil penelitian regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel *content* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan SAIBA baik di lingkup satker KPPN tipe A1 dan tipe A2. Hasil pengujian lain menunjukkan bahwa variabel *accuracy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SAIBA lingkup satker KPPN tipe A1 meskipun di lingkup satker tipe A2 tidak berpengaruh signifikan. Hasil pengujian selanjutnya menunjukkan variabel *format* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SAIBA lingkup satker KPPN tipe A1 dan tipe A2. Hasil pengujian terhadap variabel *ease of use* menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SAIBA lingkup satker KPPN tipe A1 dan tipe A2 tidak berpengaruh signifikan. Hasil pengujian variabel *timeliness* menyimpulkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan bagi satker KPPN tipe A1 tetapi di tipe A2 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. [1].

Penelitian lain yang dilakukan oleh Anggraeni Purfita Sari dan Muhammad Anshar Syamsuddin pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Faktor *End User Computing Satisfaction* Terhadap Kepuasan Pengguna : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan”. Hasil penelitiannya menyatakan variabel *content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel *format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Variabel *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. [2].

Penelitian lain yang dilakukan oleh Novia Titis Sulistyani, Sri Siswanti, Setyowati pada tahun 2018 dengan judul “Analisis *End User Computer Satisfaction* Sistem Pembuatan *E-Ktp* Di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo”. Penelitian

ini menggunakan 4 (empat) variabel yaitu isi, akurasi, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel isi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan aplikasi sistem *E-Ktp*. Variabel akurasi tidak berpengaruh positif tetapi berpengaruh signifikan terhadap aplikasi sistem *E-Ktp*. Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap aplikasi sistem *E-Ktp* dan variabel ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan aplikasi sistem *E-Ktp*. [3]

Berdasarkan pembahasan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui dari lima variabel tersebut yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*), variabel mana yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Dengan Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Kota Medan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah isi (*content*) pada aplikasi TIX ID berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ?
2. Apakah akurasi (*accuracy*) pada aplikasi TIX ID berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ?
3. Apakah bentuk (*format*) pada aplikasi TIX ID berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ?
4. Apakah kemudahan penggunaan (*ease of use*) pada aplikasi TIX ID berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ?
5. Apakah ketepatan waktu (*timeliness*) pada aplikasi TIX ID berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan di bahas pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian dilakukan terhadap masyarakat di Kota Medan yang menggunakan aplikasi TIX ID
2. Analisis aplikasi TIX ID menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, terdiri dari 5 dimensi yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*)
3. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 21

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh isi (*content*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi TIX ID
2. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh akurasi (*accuracy*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi TIX ID
3. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh bentuk (*format*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi TIX ID
4. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi TIX ID
5. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi TIX ID

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat dari segi teoritis, untuk mengidentifikasi variabel-variabel mana yang menjadi faktor kepuasan penggunaan aplikasi TIX ID di Kota Medan antara lain : isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*)

2. Manfaat dari segi praktis, sebagai pedoman bagi pihak TIX ID untuk dijadikan referensi dalam mengembangkan aplikasinya dan mengetahui faktor-faktor mana yang dominan mempengaruhi kepuasan penggunaan aplikasi TIX ID.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL