BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini persaingan dalam dunia bisnis sangat ketat mengingat setiap perusahaan, organisasi, maupun individu berlomba-lomba untuk menjadikan usahanya menjadi yang terbaik. Penerapan sistem informasi dalam perusahaan dapat membantu perusahaan dalam menjalani bisnis. Sistem informasi dirancang sedemikian rupa sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Sistem informasi pada saat ini berhubungan erat dengan teknologi. Teknologi mendukung sistem informasi yang diterapkan dalam perusahaan.Teknologi merupakan salah satu alat bantu perusahaan untuk lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya. Sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang terus meningkat, perkembangan dalam dunia teknologi juga semakin meningkat.

Salah satu teknologi yang digunakan perusahaan dalam membantuk kinerja perusahaannya yaitu aplikasi, baik berbasis *website, desktop,* atau *mobile*. Aplikasi yang dibuat, disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Baik dari segi fungsi, data, informasi yang dibutuhkan sampai dengan struktur aplikasi. Namun tidak sedikit aplikasi yang bisa dikatakan gagal di implementasikan. Terkadang suatu aplikasi sudah memenuhi kebutuhan perusahaan, namun ketika disuguhkan kepada pengguna, pengguna merasa kurang nyaman dengan aplikasi tersebut sehingga aplikasi tersebut kurang bisa membantu kinerja dari *user* dan bisa menghambat proses bisnis yang dijalankan.

Sama halnya yang diterapkan di Cititrans Executive Shuttle. Cititrans merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia *travel* yang sudah ada di beberapa kota di Indonesia seperti Bandung, Jakarta, dan Tangerang. Cititrans menerapkan beberapa sistem informasi didalam bisnis yang dijalankan. Salah satunya yaitu Sistem Informasi Otorisasi Call Center. Sistem Informasi Otorisasi Call Center merupakan sistem yang mengatur penjadwalan travel dan pemesanan keberangkatan. Sistem informasi Otorisasi Call Center digunakan oleh bagian *Customer Service* disetiap cabangnya yang ada di beberapa kota.

Namun muncul pertanyaan apakah dari sisi pengguna sudah merasa terpenuhi kebutuhannya, apakah aplikasi mudah digunakkan, dan apakah pengguna sudah merasa puas dengan aplikasi yang ada. Banyak kasus aplikasi yang secara fungsional dikatakan baik, namun pengguna merasa tidak nyaman dan merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga aplikasi yang dibuat pun justru menghambat kegiatan yang berjalan. Pada Sistem Informasi Otorisasi Call Center di Cititrans juga menemukan hal yang sama yaitu terkadang ada ketidaksesuaian informasi yang dihasilkan dan juga ada waktu dimana sistem mengalami gangguan. Salah satu kasusnya yaitu ketika pengecekan data reservasi atau data pengiriman barang, dalam menu informasi lainnya pencarian data reservasi atau pengiriman barang di *filter* berdasarkan lokasi *pool* dan periode. Hasil pencarian kurang akurat karena data yang ditampilkan bisa banyak karena kata pencarian tidak *unique*. Selain itu juga jam keberangkatan sudah diatur didalam sistem dan tidak bisa diubah secara fleksibel. Ini tentunya menjadi kelemahan dari sistem yang sedang berjalan. Untuk mengatasi masalah tersebut

maka Donal Norman memperkenalkan istilah pengalaman pengguna atau *user experience.*

Pengalaman pengguna atau *user experience* adalah bagaimana cara seseorang merasakan saat menggunakan sebuah produk, sistem atau jasa [1]. Pengalaman pengguna menyoroti aspek-aspek pengalaman, pengaruh, arti dan nilai dari interaksi manusia-komputer dan kepemilikan sebuah produk, juga termasuk persepsi seseorang mengenai aspek-aspek praktis seperti kegunaan, kemudahan penggunaan, dan efisiensi dari sebuah sistem [1].

End User Computing Satisfaction merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan [3]. *EUCS* dari sebuah sistem informasi merupakan evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Evaluasi pada model ini lebih menekankan pada tingkat kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap aspek teknologi dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan pengguna terhadap sistem tersebut [3].

Penelitian mengenai *user experience* dari sisi kepuasan pengguna atau *user satisfaction* juga dilakukan oleh David T. Green, J Michael Pearson (2008) [4]. Green dan Pearson melakukan kajian dengan membandingkan model penelitian *usability* palmer dan model penelitian Agarwal dan Venkatesh terhadap suatu *website* [4].

Green dan Pearson merumuskan 4 dimensi terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu *website*, yaitu dengan menentukan variabel

pengukuran yang dinilai memiliki nilai yang lebih kuat (*robust*) namun sangat sesuai (*parsimonious*) [4]. Keempat variabel pengukuran tersebut adalah :

1. Kemudahan (*Ease of Use*)
2. Personalisasi (*Customization*)
3. Kecepatan Akses pada Aplikasi (*Download Delay*)
4. Informasi (*Content*)

Keempat atribut inilah yang kemudian menjadi bahan pertimbangan peneliti untuk melakukan pengujian pada aplikasi Otorisasi Call Center Cititrans, yang akan dibahas kemudian pada bagian metodologi.

Dari penelitian tersebut, selain didapat empat atribut yang memberikan nilai signifikan terhadap validitas pengujian, juga didapat suatu model penelitian yang menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam mengakses *website* menjadi variabel yang dapat mendorong pengunjung untuk mengakses kembali *website* tersebut.

Apabila dilihat, kedua metode sama-sama menuju ke hasil yang sama yaitu untuk mengukur sejauh mana *user satisfaction* berdasarkan variabel yang miliki masing-masing metode.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian yang diusulkan akan mengkombinasikan 2 metode *user experience* yaitu *End User Computing Satisfaction* , dan *Green and Pearson*. Untuk perancangan alat ukurnya menggunakan skala psikologi. Pada proses penggabungan kedua metode tersebut ternyata ditemukan beberapa masalah. Berikut beberapa masalah yang ditemukan :

1. Memilih atribut apa saja yang akan digunakan dalam alat ukur
2. Menentukan jenis konstrak yang akan digunakan dalam penyusunan quesioner
3. Menentukan metode penskalaan yang sesuai dengan item yang sudah ditetapkan, dalam hal ini yaitu atribut dari metode *End User Computing Satisfaction* dan *Green and Pearson*
4. Menguji validitas konstrak dan kriteria. Menguji reliabilitas alat ukur
5. Memberikan usulan perbaikan sistem Otorisasi Call Center Cititrans

1.3 Premis

Berdasarkan masalah yang tertera diatas, berikut premis-premis yang dihasilkan :

1. *End User Computing Satisfaction* menganalisis kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi berdasarkan atribut isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), *format*, kemudahan pengunaan (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*)
2. *Green and Pearson* menganalisis kepuasan pengguna dari 4 dimensi yaitu *easy of use, customization, download delay,* dan *content.*
3. Skala psikologi membantu perancangan alat ukur untuk kepuasan pengguna.

1.4 Hipotesis

Dengan penggabungan kedua metode *user experience* yaitu *End User Computing Satisfaction* dan *Green and Pearson* dalam menentukan atribut alat ukur kepuasan pengguna dan penggunaan skala psikologi dalam pembuatan *item*

pertanyaan, akan membuat alat ukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Otorisasi Call Center Cititrans menjadi lebih valid dan reliabel.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat alat ukur penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi atau *website* dengan tingkat reliabilitas yang tinggi. Penggabungan metode EUCS dan pengukuran skala psikologi tentunya memiliki maksud dan tujuan, diantaranya sebagai berikut :

a. Untuk membuat alat ukur penerimaan pengguna terhadap suatu *website* disertai dengan cara peyusunan kuesioner
b. Mengukur tingkat validitas dan reliabilitas dari alat ukur
c. Untuk menguj tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Otorisasi Call Center Cititrans
d. Memberikan usulan perbaikan sistem Otorisasi Call Center

1.6 Lingkup Masalah

Masalah yang akan dikaji dalam penelitian yaitu perancangan alat ukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Otorisasi Call Center Cititrans dan usulan perbaikan dari sistem Otorisasi Call Center Cititrans

1.7 Manfaat Penelitian

Pada sisi keilmuan, kontribusi yang diberikan yaitu dihasilkannya alat ukur yang mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya dengan cara menggabungkan dua metode *user experience* yaitu EUCS dan *Green and Pearson* dengan metode alat ukur skala psikologi. Selain itu juga memasukkan aspek psikologi kedalam

penyusunan kuesioner dengan tujuan dapat menghasilkan berkualitas sesuai dengan atribut yang digunakkan didalam alat ukur.

Untuk kegiatan penelitian dibidang *user experience*, kontribusi dari penelitan ini yaitu dengan pengembangan metode untuk peningkatan validitas dan reliabilitas dari hasil analisis karena pada proses penyusunan kuesioner terdapat penyeleksian butir pertanyaan menggunakan skala psikologi sehingga jumlah pertanyaan pada kuesioner bisa menjadi lebih sedikit meskipun pertanyaan dihasilkan dari 2 metode yang digabungkan dengan validitas dan reliabilitas yang lebih besar.

Untuk objek penelitian yaitu sistem Otorisasi Call Center Cititrans, memberikan usulan perbaikan sistem Otorisasi Call Center Cititrans sehingga penggunaan aplikasi sistem Otorisasi Call Center lebih optimal.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan thesis ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, premis, hipotesis, tujuan penelitian, lingkup masalah serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang dasar-dasar teori mengenai *End User Computing Satisfaction* dan *Green and Pearson* dalam *user experience*, dan teori mengenai perancangan alat ukur menggunakan skala psikologi.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang data yang digunakan dalam penelitian serta alur atau teknik pengujian dan analisis data tersebut.

BAB 4 HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk hasil numerik.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya.