

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Tindakan kriminalitas berupa penculikan bertambah banyak setiap harinya, terutama di kota metropolitan. Kondisi tersebut terjadi dikarenakan beberapa alasan, tetapi yang paling sering ditemukan dikarenakan alasan ekonomi. Dari sekian banyak kasus penculikan yang ada, anak lebih berpeluang diculik dikarenakan anak-anak lebih mudah percaya pada orang asing. (Yaqin, Anwar, & Permana, 2020). Berdasarkan data dari KPAI tercatat pada sekitar kurang lebih 50 anak adalah korban penculikan pada awal tahun 2020. Hal tersebut membuat KPAI menghimbau agar orang tua harus lebih ekstra dalam mengawasi anak-anaknya agar dapat mencegah terjadinya tindakan kriminalitas penculikan anak (Murtadho & Silaban, 2020).

Solusi yang dapat diberikan untuk meminimalisir tindakan kriminalitas terhadap seseorang adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pengawasan. Teknologi informasi diimplementasikan dalam sebuah bentuk alat. Salah satu alat berbasis teknologi informasi yang praktis dan mudah untuk digunakan adalah dengan memanfaatkan *smartphone*. Zenly merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk pencarian dan pemantauan lokasi seseorang secara *real-time*. Banyaknya kelebihan dari Zenly dalam memantau lokasi membuat aplikasi ini banyak dimanfaatkan sebagai aplikasi untuk mencegah kriminalitas dengan cara memantau lokasi seseorang melalui aplikasi ini. (Ansar,

2021). Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan Gustriwidya (2020), aplikasi Zenly dapat dimanfaatkan menjadi sarana pengawasan performa personel kepolisian dalam meminimalisir tindakan kejahatan. Manfaat dari aplikasi Zenly yang begitu banyak membuatnya banyak digunakan sebagai media untuk mencegah tindakan kriminalitas. Kepopuleran dari aplikasi ini juga didukung berdasarkan data dari Play Store pada bulan Agustus 2022, terdapat sekitar 100 juta lebih pengguna yang telah mengunduh aplikasi Zenly dan sekitar 572 ribu pengguna yang memberikan ulasan.

Tren penggunaan aplikasi Zenly sebagai media untuk mencegah kriminalitas membuatnya banyak diunduh dan digunakan sehingga penting untuk diketahui tingkat kepuasan pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan kepuasan pengguna merupakan tolak ukur kebenaran manfaat dari sebuah aplikasi. Namun, fenomena yang didapatkan pada aplikasi Zenly masih belum mampu memberikan kepuasan kepada pengguna ketika menggunakan aplikasinya dan masih menuai kritikan. Berdasarkan data *rating* dari Play Store, masih banyak *user* yang memberikan nilai *rating* 1 kepada aplikasi Zenly serta memberikan ulasan yang berisikan ketidakpuasan mereka ketika menggunakan aplikasi tersebut. Melihat permasalahan tersebut, perlu dianalisis tingkat kepuasan dari pengguna sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengembangkan dan memperbaiki sistem dengan tujuan agar keunggulan dari sistem dapat tetap terjamin (Astuti & Waluyo, 2022).

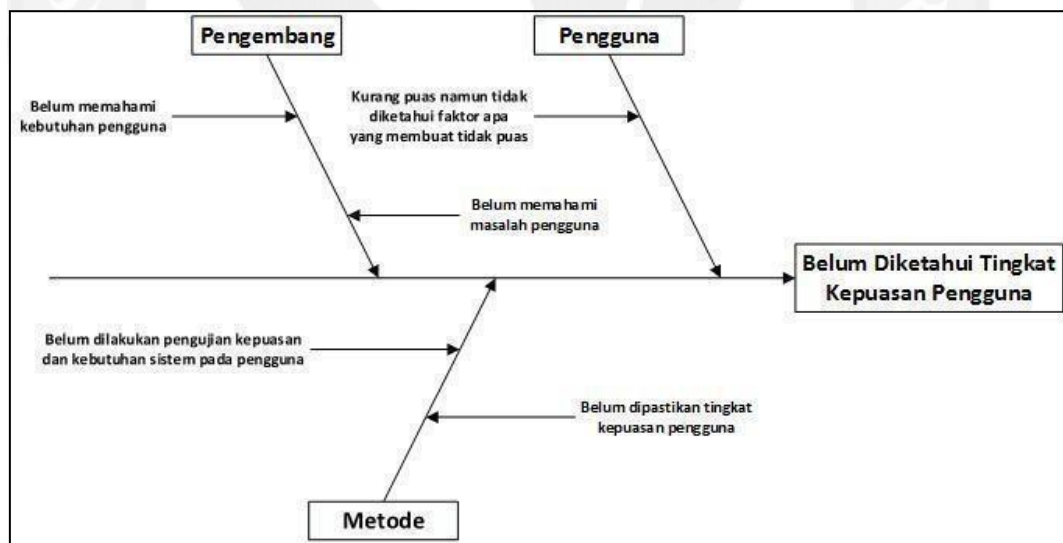
Terdapat beberapa metode pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan seperti TAM (*Technology Acceptance Model*), TTF (*Task*

*Technology Fit*), dan HOT (*Human Organization Technology*). Namun metode-metode tersebut hanya menekankan pengukuran kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang dikembangkan untuk kepentingan internal/organisasi. Oleh sebab itu, metode pengukuran kepuasan pengguna yang paling sesuai untuk penelitian ini adalah metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dikarenakan metode tersebut menilai tingkat kepuasan dari pengguna terhadap aplikasi berdasarkan perspektif pengguna akhir/*customer* (Rini, 2019). Terdapat lima variabel pengukuran yang digunakan, yaitu: isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Selain itu, metode EUCS cocok diimplementasikan untuk pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem dikarenakan variabel-variabel serta indikator pada metode EUCS lebih sesuai dibandingkan dengan metode pengukuran lainnya (Kamal, Dyatmika, & Bakhri, 2020).

Terdapat penelitian-penelitian terdahulu dengan topik penelitian mengenai penggunaan metode *End User Computing Satisfaction* dalam menghitung tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi yaitu penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna dengan mengimplementasikan metode EUCS dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *driver* ojol. Dari analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat dua variabel EUCS yang masih perlu dilakukan perubahan yaitu variabel ketepatan dan ketepatan waktu. (Bawardi, Rachmadi, & Wardani, 2019). Selanjutnya, penelitian yang membahas penerapan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi

Traveloka. Hasil penelitian yang di dapatkan menunjukkan bahwa berdasarkan 10 pengujian hipotesis sebesar 80% disimpulkan aplikasi Traveloka mampu memenuhi kepuasan pengguna serta sisanya 20% yaitu pihak pengelola perlu untuk memfokusna pada faktor tampilan dan respon *time* aplikasii (Novita & Helena, 2021) .Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya dapat diketahui bahwa penilaian dari tingkat kepuasan pengguna untuk setiap aplikasi itu bermacam-macam sehingga untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya perlu diuraikan faktor – faktor yang mungkin berefek pada tingkat kepuasan pengguna ketika menggunakan aplikasi Zenly.

## 1.2 Rumusan Masalah



**Gambar 1.1 Fishbone Diagram Permasalahan**  
 Sumber: Penulis 2022

Aplikasi Zenly yang digunakan oleh pengguna memiliki permasalahan dimana belum mampu memberikan kepuasan kepada pengguna serta tidak diketahui faktor-faktor yang membuat pengguna kurang puas. Di sisi pengembang,

ketidakpuasan tersebut dapat terjadi dikarenakan pengembang yang belum memahami kebutuhan pengguna serta belum mencaritahu masalah-masalah yang dihadapi *user* saat menggunakan aplikasi sehingga kurang puas terhadap aplikasi tersebut (Rini, 2019). Selain itu, dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna sejauh penelusuran penulis masih belum pernah dilakukan analisis mendalam ataupun pengujian kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Zenly sehingga belum dapat dipastikan tingkat kepuasan pengguna serta faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ketika menggunakan aplikasi Zenly.

Berdasarkan latar belakang dan uraian *Fishbone Diagram* maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah perlunya dilakukan kajian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Zenly menggunakan metode EUCS.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diinginkan agar dapat dicapai dengan adanya ulasan ini yaitu dapat diketahui apakah berbagai indikator pada metode EUCS dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Zenly.

### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan permasalahan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis ini hanya mengacu pada penggunaan aplikasi Zenly di kota Medan.

2. Variabel isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) sebagai variabel bebas serta kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel terikat.
3. Sampel dikumpulkan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yang mana sampel yang dikumpulkan berdasarkan beberapa kriteria yang harus diperhatikan.
4. Metode analisis data pada penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda dikarenakan variabel bebas lebih dari satu.
5. Peneliti menggunakan *software* SPSS 23 untuk melakukan analisis data.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diinginkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti  
Hasil penelitian dapat menunjukkan indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Zenly.
2. Bagi Akademis  
Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan terkait pengukuran kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Kemudian bisa menjadi bahan referensi dalam penelitian selanjutnya.
3. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai saran agar dapat berinovasi lagi dan pelayanan dapat ditingkatkan. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai

rancangan, perencanaan dalam pembuatan fitur-fitur Zenly agar lebih kompatibel dan memberikan manfaat yang lebih banyak.

#### 4. Bagi Pengguna

- a. Membantu pengguna memberikan umpan balik tentang kualitas penggunaan aplikasi Zenly.
- b. Dapat mengetahui indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Zenly.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisikan susunan sebuah laporan yang dibuat agar mempermudah memahami permasalahan yang dibahas. Dengan begitu, berikut merupakan sistematika penyusunan studi ini:

#### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan pembahasan terinci terkait teori-teori dasar pembahasan yang mencakup pengertian dari metode ataupun variabel yang digunakan serta penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya

#### BAB III METODOLOGI PENELITIAN



Dalam bab ini bersikan tentang metodologi penelitian yang dilakukan seperti metode pengumpulan data, kerangka pikir, tahapan penelitian, dan metode penyelesaian.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan yang dikaitkan dengan jurnal-jurnal penelitian yang sudah ada sebelumnya.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang hasil akhir yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta bagian akhir juga diberikan saran untuk topik penelitian bagi studi selanjutnya.

