

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada akhir tahun 2022, Aplikasi Gojek adalah salah satu strategi layanan penyedia jasa transportasi *online* yang menjadi aplikasi transportasi *online* dengan pengguna terbanyak di Indonesia dengan unduhan sebanyak 190 juta pengguna [1]. Penyebab penggunaan aplikasi ini diakibatkan oleh beberapa faktor yaitu lebih praktis dan lebih cepat dalam melakukan pemesanan jasa transportasi umum secara *online* [2]. Akan tetapi, meskipun Aplikasi Gojek memberikan tawaran-tawaran yang menarik, namun pada kenyataannya, Aplikasi Gojek masih memiliki beberapa *bug* pada layanan yang ditawarkannya. Keluhan paling umum dari pengguna Aplikasi Gojek adalah *server down* pada aplikasi, permasalahan tersebut ditanggapi developer Aplikasi Gojek dengan alasan bahwa pengguna aplikasi yang membeludak [3]. Selain itu, kendala yang sering kali dirasakan pengguna juga meliputi tingkat akurasi GPS yang tidak sesuai dengan titik lokasi pengguna, adanya masalah setelah melakukan pembaharuan aplikasi [4]. Oleh karena itu, analisis untuk mengukur kepuasan pengguna merupakan suatu yang penting. Kepuasan pengguna adalah suatu tanggapan yang diberikan oleh pengguna terhadap keunggulan layanan dalam memenuhi kebutuhan. Jadi, kepuasan pengguna adalah suatu hal yang penting untuk meningkatkan jumlah pemakai Aplikasi Gojek. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [5]. Beberapa penelitian sebelumnya sudah mengkaji tentang kepuasan pengguna menggunakan model EUCS yang berkaitan dengan rekomendasi aplikasi terhadap calon pengguna lain. Penelitian tersebut bertujuan untuk melakukan identifikasi terkait faktor yang mendorong penggunaan teknologi *mobile* kepada penggunanya serta minat pengguna untuk merekomendasikan teknologi *mobile* kepada orang lain. Variabel dalam EUCS kemudian di analisis menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) perhitungan dilakukan dengan menganalisis hasil nilai menggunakan *software* SmartPLS [6]. Hasil dari penelitian tersebut memperlihatkan jika teori yang diusulkan mempunyai penjelasan yang baik untuk kepuasan pengguna dalam menggunakan teknologi *mobile*.

Melihat dari latar belakang di atas, sehingga penelitian ini akan melakukan pembuatan sistem yang dapat melakukan perhitungan PLS-SEM. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini berupa variabel-variabel pada model EUCS yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan Aplikasi Gojek, sehingga dapat dijadikan rekomendasi perbaikan kepada pihak pengembang Aplikasi Gojek untuk meningkatkan performanya agar keberadaan Gojek

tetap mampu bersaing dengan teknologi lainnya. Analisis yang akan digunakan untuk penelitian ini akan menggunakan sistem dengan bahasa pemrograman python dengan bantuan library plspm yang memiliki kemampuan perhitungan analisis dengan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* kemudian membandingkan nilainya menggunakan *software* SmartPLS sebagai alat statistik, hal itu memiliki sejumlah keunggulan karena penggunaan SEM-PLS karena penggunaan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung dan dua submodel terdiri dari *outer model* (model pengukuran) dan *inner model* (model struktural). Model pengukuran (*outer model*) bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas model ini digunakan untuk menentukan validitas butir selama pengujian. Perhitungan ini digunakan untuk menentukan apakah serangkaian estimasi valid atau tidak. Sedangkan untuk *inner model* (model struktural) digunakan untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan *bootstrapping*. Pengujian ini untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh secara *significant* dengan kepuasan pengguna. Untuk itu, diperlukan sistem yang dapat mengukur hasil perhitungan dari tiap pengujian di *software* SmartPLS untuk kemudian digunakan sebagai pembanding dengan *software* SmartPLS.

Menurut pembahasan sebelumnya, sehingga peneliti bermaksud melaksanakan penelitian dengan judul : “Analisis Korelasi terhadap Aplikasi Transportasi Online dengan Model *End User Computing Satisfaction* menggunakan Metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling”

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Belum adanya sistem yang dapat melakukan perhitungan Analisis kepuasan pengguna model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

1.2.2 Metode Rujukan

Diperlukan sistem yang dapat melakukan perhitungan Analisis korelasi variabel dalam EUCS menggunakan PLS-SEM untuk selanjutnya hasil dari sistem diuji Kembali dengan perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan *Software* SmartPLS. Penelitian ini akan membuat sistem yang dapat mengukur validitas, reliabilitas data dan pengujian hipotesis untuk mengetahui faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode Analisis PLS-SEM.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan di atas, pertanyaan yang muncul dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berapa selisih hasil Analisis korelasi variabel EUCS aplikasi transportasi online dengan menggunakan PLS-SEM pada sistem kepuasan pengguna aplikasi dengan hasil yang dilakukan pada SmartPLS?

1.3 Batasan Penelitian

Batasan Masalah pada penelitian ini yaitu meliputi:

1. Studi kasus pada penelitian ini berfokus pada Aplikasi Gojek dengan menggunakan metode EUCS yang terdiri atas variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* dengan menggunakan PLS-SEM sebagai alat analisis dengan menggunakan *software* SmartPLS dan membandingkan nilainya dengan sistem yang menggunakan library *plspm*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Gojek dengan jumlah sebanyak 100 responden yang terdiri dari pengguna Aplikasi Gojek.
3. Kuisioner penelitian dibagikan secara *online* kepada pengguna aplikasi serta di media sosial menggunakan *google form* di Jawa Timur.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Dari Penelitian ini yaitu mengetahui selisih hasil Analisis korelasi variabel aplikasi transportasi online menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) pada sistem kepuasan pengguna aplikasi dengan hasil yang dilakukan pada *software* SmartPLS.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis, kehadiran penelitian ini berpotensi untuk meningkatkan penerapan praktis ilmu yang diperoleh selama kuliah di Program Studi Sistem Informasi Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura.
 - b. Bagi Pengembang Aplikasi, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber koreksi dan masukan guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan

kepada pengguna aplikasi, sehingga dapat menjadi inisiatif untuk meningkatkan kinerja aplikasi.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan temuan penelitian ini akan memberikan ide dan informasi yang jelas kepada pembaca tentang kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Gojek menggunakan model EUCS dengan Analisis PLS-SEM, serta berfungsi sebagai bahan bacaan dan referensi bagi mahasiswa yang berencana melakukan penelitian serupa.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Berikut merupakan sistematika penulisan pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan mendeskripsikan tentang latar belakang penelitian analisis Korelasi variabel EUCS pada Aplikasi Gojek, rumusan masalah dari objek yang sedang di teliti, tujuan dan manfaat penelitian analisis kepuasan pengguna menggunakan PLS-SEM, serta Batasan masalah penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berisi tentang definisi dari penelitian serta penjelasan penelitian-penelitian sebelumnya untuk mendukung dan mendasari penelitian.

BAB III METODE USULAN

Bab ini menjelaskan tentang alur penelitian dan perhitungan pada penelitian ini serta menjelaskan tentang tempat pengambilan dan jumlah sampel penelitian selain itu juga terdapat metode yang digunakan penulis, variabel dan indikator serta tahapan perhitungan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian terhadap objek yang sedang diteliti oleh peneliti yang berupa nilai dan grafik dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian tentang pembahasan yang terdapat pada bab sebelumnya, serta saran yang bersifat membangun yang diharapkan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.