

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pengguna merujuk pada respons emosional, baik positif maupun negatif, yang dirasakan individu selepas melakukan perbandingan pandangannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dengan ekspektasinya. Salah satu aspek yang berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna adalah mutu layanan yang disediakan[1]. Kualitas pelayanan adalah usaha guna mencukupi kebutuhan serta keinginan konsumen, dan konsistensi dalam penyampaian agar sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan akan terwujud ketika konsumen menerima barang atau jasa yang melebihi harapan mereka. Kepercayaan menjadi salah satu faktor krusial yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan transaksi secara online. Hubungan yang positif antara kepuasan dan kepercayaan tergantung pada persepsi konsumen mengenai perbandingan antara harapan dan kenyataan yang mereka terima[2].

Keberadaan Internet memudahkan pengguna dalam mencari dan menemukan informasi. Dengan adanya berbagai mesin pencari, seperti "Google" dan "Bing," pengguna dapat memperoleh informasi yang diperlukan dalam jumlah yang signifikan. Dengan kata lain, informasi tersebut dapat diakses oleh pengguna kapanpun serta dimanapun. Sebuah situs web berperan sebagai media untuk memasarkan suatu produk, sekaligus sebagai alat komunikasi yang memiliki jangkauan luas tanpa batasan wilayah dan waktu[3].

Website Pembinaan Masyarakat (Binmas) *Online System* versi 2 (BOSv2) merupakan *Website* yang dimiliki oleh unit-unit kerja Binmas Polri. Pada tanggal 08 Agustus 2023 Polresta cilacap mengadakan perubahan materi ujian SIM roda 2 untuk mengakomodir keinginan masyarakat dan menjalankan pendekatan adaptif terhadap proses ujian praktik untuk mendapatkan SIM. Perubahan materi tersebut direncanakan oleh Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) dan materi ujian SIM disebarkan melalui *website* BOSv2. *Website* ini digunakan oleh Bhabinkamtibmas sebagai sarana untuk pembinaan

dan penyuluhan kepada masyarakat dengan menyebarkan informasi yang valid. *Website* BOSv2 digunakan sebagai sumber data bagi Polri untuk menyusun laporan kegiatan guna mendukung polisi yang bersifat prediktif. Memiliki tujuan guna menaikkan efektivitas serta efisiensi proses kerja unit Binmas di tingkat Mabes Polri, Polda, dan Polres dalam mengelola Bhabinkamtibmas. *Website* ini membantu unit Binmas dalam memprediksi gangguan kamtibmas yang mungkin terjadi di wilayah kerjanya. Fokus utama dari *website* BOSv2 adalah menyebarkan informasi yang paling valid kepada masyarakat, bersama-sama melawan penyebaran berita palsu yang semakin marak, mengklarifikasi informasi yang salah yang telah menyebar di masyarakat, serta memberikan laporan informasi kepada Mabes Polri melalui *website* BOSv2 dalam bentuk teks (DDS, Deteksi Dini, Problem Solving) dan video (Bhabinkamtibmas *On The Hotspot*, Ide Kreatif & Inovatif)[4].

BOSv2 memiliki beberapa fitur utama yang digunakan oleh anggota Bhabinkamtibmas dalam menjalani tugas utama mereka. Informasi Kamtibmas adalah salah satu fitur dalam *website* BOSv2 yang berguna untuk memberikan informasi umum guna untuk membantu Masyarakat, fitur Laporan Kegiatan adalah fitur yang digunakan oleh Bhabinkamtibmas untuk membuat laporan terkait tugas keseharian para anggota, dalam fitur Jurkah terdapat petunjuk dan arahan atau prosedur dalam menjalani tugas bagi anggota Bhabinkamtibmas, Halo Bhabinkamtibmas adalah fitur yang digunakan untuk menjawab keluhan dan pertanyaan masyarakat[4].

Bapak Heri Kusrini S.H., yang menjabat sebagai Bhabinkamtibmas di Kelurahan Sidanegara Cilacap Tengah, dipilih sebagai narasumber, beliau adalah anggota Bhabinkamtibmas yang memiliki akses langsung ke *website* BOSv2 dan selalu menggunakan *website* di setiap tugasnya baik untuk mencari maupun memberikan informasi dengan demikian bapak heri menyelidiki keunggulan serta kelemahan yang ditemukan dalam *website* tersebut. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2024 dan hasil pra penelitian yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa *website* BOSv2 memiliki keunggulan dalam memudahkan

anggota Bhabinkamtibmas untuk memperoleh informasi terkini dan mempermudah proses pembuatan laporan. Namun, dalam proses tersebut, juga teridentifikasi beberapa permasalahan. Pertama, terdapat kesulitan dalam menyusun laporan karena anggota tidak dapat menciptakan kata atau kalimat yang serupa dalam laporan yang dibuat, serta ketidakterdaftar laporan yang sudah disusun dalam arsip. Selain itu, kendala lain yang muncul adalah perlunya penyusunan ulang laporan apabila terjadi kesalahan saat pembuatan atau pengiriman laporan yang telah selesai, terutama jika terdapat hambatan dalam jaringan atau perangkat kerja. Dari hasil wawancara, ditemukan beberapa kesulitan tambahan, seperti kesulitan dalam memasukkan identitas saat mengirim laporan harian, di mana meskipun email dan password yang dimasukkan sudah benar, sistem tidak mengenali akun tersebut. Selain itu, informasi yang terdapat pada website Binmas Online System juga sering mengalami kendala saat proses pembaruan dan rentan terkontaminasi dengan berita palsu (*Hoax*).

Adanya permasalahan tersebut, diperlukan penelitian terkait kepuasan pengguna *website* BOSv2. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) diterapkan guna menyelidiki tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem aplikasi dengan melakukan perbandingan ekspektasi mereka dengan realitas penggunaan sistem informasi tersebut [5]. Metode EUCS memiliki lima faktor ataupun variabel yang mampu memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi, yaitu Konten (*Content*), Ketepatan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan dalam Penggunaan (*Ease of Use*), serta Ketepatan Waktu (*Timeliness*). EUCS dalam sebuah sistem informasi didefinisikan sebagai pengevaluasian menyeluruh yang dilakukan oleh pengguna berlandaskan atas pengalaman mereka ketika mengoperasikan sistem tersebut. Metode EUCS berfungsi sebagai instrumen untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem atau aplikasi, di mana hasil evaluasinya dianalisis menggunakan metode statistik [3].

Selain metode EUCS, terdapat *PIECES Framework* yang dapat dipakai guna menganalisis tingkat kepuasan. Metode *PIECES Framework* adalah metode

yang akan dibandingkan dengan metode pada penelitian ini, terdapat enam dimensi pada metode *PIECES* yaitu Informasi, Ekonomi, Kontrol dan Keamanan, serta Efisiensi[6]. *PIECES Framework* merupakan bagian dari metode yang berguna guna melakukan analisa kepuasan pengguna. Riset ini, memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) guna melakukan analisa kepuasan anggota Bhabinkamtibnas terhadap *website* BOSv2 sehingga metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat menghasilkan rekomendasi yang meningkatkan kepuasan pengguna binmas *online system* (BOSV2).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dan pra penelitian yang sudah dilaksanakan ditemukan sejumlah permasalahan yakni:

1. Sulitnya pembuatan laporan, para anggota tidak dapat membuat kata atau kalimat yang sama dalam laporan yang dibuat.
2. Laporan yang sudah dibuat tidak terdaftar di dalam arsip
3. Pembuatan laporan harus dibuat ulang jika terjadi kesalahan saat membuat atau mengirim laporan yang sudah selesai namun mengalami kendala pada jaringan atau perangkat kerja.
4. Dalam memasukan identitas ketika hendak mengirim laporan harian dimana email dan password yang dimasukan sudah benar namun sistem tidak mengenali akun tersebut
5. Informasi yang ada pada website Binmas Online System juga sering mengalami kendala saat update dan mudah terkontraminasi dengan berita hoax.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berlandaskan atas rumusan permasalahan yang telah dijelaskan, alhasil terdapat beberapa pertanyaan yang diajukan dalam riset ini:

1. Bagaimana tingkat kepuasan anggota Bhabinkamtibmas dalam penggunaan *website* BOSv2 yang diukur menggunakan EUCS?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan terkait perbaikan pada fitur *website* BOSv2?

1.4 Ruang Lingkup / Batasan Masalah

Ruang lingkup / batasan permasalahan dalam riset ini yakni dibawah ini:

1. Responden pada penelitian ini adalah anggota Bhabinkamtibmas di Polresta Cilacap
2. Metode yang dipakai pada riset ini yakni *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
3. Perhitungan yang akan dilakukan berdasarkan dimensi pada metode EUCS yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*

1.5 Tujuan Penelitian

Berlandaskan atas ruang lingkup yang sudah dijabarkan alhasil tujuan pada riset ini yakni dibawah ini:

1. Mengukur tingkat kepuasan anggota Bhabinkamtibmas dalam menggunakan *website* BOSv2
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pada fitur *website* BOSv2 yang sering bermasalah

1.6 Manfaat Penelitian

Berlandaskan atas tujuan serta rumusan masalah, riset ini memberikan beberapa manfaat dibawah ini:

1. Menyelidiki penyebab kepuasan dan ketidakpuasan anggota bhabinkamtibmas dalam penggunaan *website* BOSv2.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap fitur *website* BOSv2 yang bermasalah agar kinerja *website* tersebut menjadi lebih optimal.
3. Mengaplikasikan teori yang dipelajari selama di perguruan tinggi, serta menjadi referensi bagi penelitian lain yang akan mengkaji masalah terkait kepuasan pengguna.