

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB
DENGAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS)**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :
Samsuwardin
8040180370

Untuk persyaratan penelitian dan penulisan tugas akhir
Sebagai akhir proses studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
JAMBI
2022**

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NIM : 8040180340
NAMA : Samsuwardin
PRODI : SI / ~~TI~~ / ~~SK~~ *)
JUDUL : Analisis kepuasan pengguna aplikasi GRAB dengan model End
User Computing Satisfaction (EUCS)
Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak *)

1. Catatan :

Alasan Penolakan Proposal Skripsi :

- Proyek skripsi tidak relevan dengan program studi
- Pernah ada topik sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
-

2. Proposal Skripsi ini harus dilampirkan pada Laporan Skripsi

Mengetahui,
Ketua TIM Skripsi
Program Studi Sistem Informasi

*) Coret yang tidak perlu

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis kepuasan pengguna aplikasi GRAB dengan model End User Computing Satisfaction (EUCS) Program Studi

: Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

a. Nama Lengkap : Samsuwardin

b. NIM : 8040180340

c. Jenis Kelamin : Laki-laki

d. Tempat / Tgl. Lahir : Jambi, 07 Maret 2001

e. Alamat : Jl. Pakubuwono Rt 20 Jambi Timur, Kota Jambi

f. No. Telepon : 0895605554794

g. Email : samsuwardin@gmail.com

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pemanfaatan teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan beralih menggunakan sistem informasi akan memudahkan pekerjaan dan mengefisienkan waktu. Perusahaan berlomba-lomba meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi cenderung diidentikkan kepada perumusan pekerjaan yang lebih cepat, akurat, efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya.

Sama halnya dengan Transportasi saat ini, Transportasi merupakan sebuah sarana penunjang penting dalam mendukung masyarakat yang memiliki mobilitas sebagai aktifitasnya sehari-hari. Transportasi dapat meringankan aktivitas masyarakat seperti perekonomian, pengiriman barang atau jasa, angkutan penumpang, dan sebagainya. Semakin banyaknya transportasi maka akan semakin meringankan masyarakat dalam perekonomian. Saat ini banyak sekali permasalahan yang muncul di tengah masyarakat mengenai keluhan transportasi umum seperti pelayanan yang kurang memuaskan, fasilitas tidak layak pakai, ketidakefisienan dalam beraktivitas dan masih banyak lagi. Untuk itu perlu adanya penyedia jasa transportasi yang dapat memenuhi permintaan masyarakat. Transportasi berbasis online ini merupakan solusi yang tepat bagi masyarakat yang memiliki mobilitas sebagai aktifitasnya sehari-hari. Saat ini banyak bermunculan transportasi berbasis online di Indonesia seperti Grab dan lain-lain.

Grab merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi berbasis online yang selalu meningkatkan kualitas layanannya dan harga yang ditawarkan juga

cukup bersaing dengan penyedia jasa transportasi lain. Grab pun menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para konsumen termasuk perjalanan, pesan antar makanan, dan pengiriman barang. Saat ini Grab menyediakan layanan di berbagai negara yaitu Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar dan Kamboja. Di Indonesia Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek (GrabBike), mobil (GrabCar), taksi (GrabTaksi), kurir (GrabExpress), pesan antar makanan (GrabFood) dan carpooling social (GrabHitchCar). Saat ini GRAB tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh hingga Jayapura-Papua (Nurani, 2018).

Untuk mengetahui permasalahan apa yang pernah terjadi pada aplikasi, maka penulis melakukan wawancara dengan tiga orang pengguna aplikasi Grab. Dan didapatkan kesimpulan bahwa pernah terjadi gangguan pada aplikasi saat pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Tidak pas nya titik pada lokasi dan masih banyak driver yang mendapatkan orderan fiktif atau orderan yang tidak nyata. Agar pengguna aplikasi Grab tetap setia menggunakannya, dapat diketahui dari seberapa puas pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Menurut (Yazid et al., 2019) “kepuasan pengguna dapat diukur dari pencapaian harapan pengguna melalui pengalaman menggunakan sistem atau aplikasi”. Metode End – User Computing Satisfaction (EUCS) sangat cocok untuk digunakan guna menyelesaikan masalah di atas. Menurut (Rasman, 2012) pengertian dari End User Computing Satisfaction itu sendiri ialah suatu metode yang menilai tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem informasi dengan cara membandingkan

realita dan ekspektasi pada sistem informasi tersebut. Metode ini biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dengan melihat isi, keakuratan, format, waktu dan juga kemudahan pengguna saat menggunakannya.

Berdasarkan permasalahan diatas munculah ide penulis untuk **menganalisa tentang kepuasan pengguna aplikasi grab menggunakan model end user computing satisfaction (EUSC)**

2. PERUMUSAN MASALAH

Adapun perumusan masalah yang ditemukan oleh penulis dalam melakukan penelitian adalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pada pengguna aplikasi Grab
2. Bagaimana Layanan pada aplikasi Grab
3. Bagaimana penerapan End User Computing Satisfaction (EUCS) Method Terhadap evaluasi pada aplikasi Grab

3. BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Grab
2. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Grab
3. Variabel yang di gunakan berupa isi (content), Akurat (Accuracy), bentuk (Format), Kemudahan pengguna (ease of use).

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu

1. untuk mengetahui tingkat kepuasan pada pengguna aplikasi Grab
2. memberikan saran atau rekomendasi terkait layanan aplikasi Grab
3. mengetahui langkah-langkah penerapan End User Computing Satisfaction (EUCS) Method Terhadap evaluasi pada aplikasi Grab

b. Manfaat Penelitian

Serta manfaat yang didapat dari penelitian yaitu :

1. Mengetahui seberapa puas pengguna aplikasi Grab
2. Dapat meningkatkan layanan aplikasi Grab
3. Peneliti mampu menerapkan End User Computing Satisfaction (EUCS) Method terhadap evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Grab

5. LANDASAN TEORI

5.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kumpulan dari sub – sub sistem yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah tertentu dengan cara mengolah data dengan alat yang namanya komputer sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna. Dan berikut ini merupakan penjelasan mengenai sistem informasi, yaitu :

Sistem informasi merupakan suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur dan pengendalian untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya

terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

Nurcholish menyatakan “Sistem informasi adalah suatu sistem terpadu yang memungkinkan pengolahan data untuk menyediakan informasi maupun laporan-laporan secara cepat dan akurat yang berguna dalam pengambilan suatu keputusan”.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem Informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

5.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut (Kotler 2002 dalam Rukmiyati dan Budiarta 2016). Menurut Livari (2005) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

Pengguna sistem adalah manusia (man) yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (behavior) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek berperilaku dalam konteks manusia sebagai pengguna (brainware) teknologi informasi menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan teknologi informasi. TRA menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Sikap sendiri dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil dari tindakan yang telah lalu. Norma subyektif dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati pendapat tersebut. Apabila pengguna sistem informasi memiliki keyakinan yang baik terhadap kualitas suatu sistem informasi, hal tersebut akan menimbulkan kepuasan pengguna sistem informasi (Rukmiyati dan Budiarta, 2016).

6. METODOLOGI PENELITIAN

A. Alat Dan Bahan

1. Alat

- Hardware yaitu Laptop dan Handphone
- Software yaitu :
 - Sistem operasi Windows 10

- Microsoft word 2010 digunakan untuk membuat laporan
- Microsoft power point 2010 digunakan untuk membuat dan mempresentasikan hasil laporan

2. Bahan

Adapun Bahan yang digunakan untuk melakukan penelitian ini, yaitu E-Book, Jurnal penelitian dan literature lainnya

B. Metodologi Penelitian

1. Eksplorasi konsep dan Observasi

Pada tahap pertama yaitu eksplorasi konsep, dijelaskan bahwa berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, dilakukan studi literatur mengenai konsep yang akan digunakan dalam penelitian yaitu sistem pemilihan konsentrasi, metode EUCS Pada tahap pertama ini juga dilakukan observasi pada pengguna aplikasi GRAB di Kota Jambi. Hasil studi literatur dan observasi menghasilkan konsep dan data yang digunakan sebagai dasar dalam analisis.

2. Analisis

Pada tahap analisis dilakukan analisis variabel penentu kepuasan menggunakan metode EUCS

3. Pengumpulan dan analisis data

Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrumen pengukuran berupa kuesioner dan angket, pengumpulan data

dan analisis data. Penyebaran data kuesioner dilakukan pada pengguna aplikasi GRAB di Kota Jambi dengan responden pengguna aplikasi GRAB. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik kuantitatif. Hasil dari pengumpulan data kuesioner akan diolah dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

4. Kesimpulan Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan

Metode EUCS menekankan evaluasi dari pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Dimensi yang ada dalam EUCS terdiri dari isi Penjelasan tiap dimensi yang diukur dengan metode EUCS menurut Doll dan Torkzadeh sebagai berikut.

1) Content (Isi)

Dimensi ini menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi. Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2) Accuracy (Keakuratan)

Keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi. Sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat dari jumlah error yang dihasilkan ketika mengolah data.

3) Format (Format)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.

4) Ease of Use (kemudahan dalam menggunakan sistem)

Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting karena kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir.

5) Timeliness (waktu)

Timeliness atau ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input dan menghasilkan output dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau real time.

7. JADWAL PENELITIAN

Agar pengerjaan penelitian ini dapat selesai tepat pada waktunya, maka penulis menyajikan *Gantt Chart* di bawah ini sebagai gambaran mengenai tahapan-tahapan penelitian atau kegiatan penelitian yang dilakukan serta prediksi waktu yang dibutuhkan dalam pengerjaannya

| NO | KEGIATAN | BULAN | | | | | |
|----|---------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | SEP | OKT | NOV | DES | JAN | FEB |
| 1. | Penyusunan Proposal | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 2. | Perisapan Penelitian | | | | | | |
| 3. | Pelaksanaan Penelitian | | | | | | |
| 4. | Analisa Data | | | | | | |
| 5. | Pembuatan Laporan Hasil | | | | | | |
| 6. | Ujian Akhir | | | | | | |

Keterangan :



Sudah Dilaksanakan



Belum Dilaksanakan

DAFTAR PUSTAKA

Anmasari, R. (2021). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DRIVER GRAB BIKE ATAS ORDERAN FIKTIF MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI PAGUYUBAN GRAB TULUNGAGUNG* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).

Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D. (2016, November). Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komuniiasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi). In *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*.

Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17-21.

Prastyo, E. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Cguide (Cbuddy Conference Guide) Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS).

Utama, Y. (2011). Sistem informasi berbasis web jurusan sistem informasi fakultas ilmu komputer universitas sriwijaya. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 3(2).

Sensuse, D. I., & Prayoga, S. H. (2010). Analisis usability pada aplikasi berbasis web dengan mengadopsi model kepuasan pengguna (user satisfaction). *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 70-79.

Wulandari, C., Elmayati, E., & Citra, Y. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces. *J. Teknol. Inf. Mura*, 12(02), 118-130.