

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam melakukan pengembangan aplikasi maupun proyek yang berkaitan dengan teknologi informasi, tatacara dalam melakukan manajemen proyek tersebut merupakan salah satu pondasi utama dalam keberhasilan dan ketepatan waktu penyelesaian proyek tersebut. Manajemen proyek merupakan tata cara pengelolaan sumber penghasilan dalam penyelesaian proyek dari awal sampai proyek selesai dikerjakan [1] Untuk memudahkan proses manajemen proyek tersebut saat ini sudah tersedia banyak tools management project. Tools management project itu sendiri tersedia mulai dari tools yang open source hingga tools berbayar yang tentunya memiliki lebih banyak fitur dibandingkan dengan tools gratis.

Salah satu tools management project berbayar yang banyak digunakan oleh perusahaan perusahaan pengembang sistem informasi baik swasta maupun pemerintahan adalah jira. Jira merupakan software yang dibuat untuk proses manajemen suatu proyek atau organisasi dan biasanya melibatkan banyak orang. Dibandingkan beberapa tools management lain Jira lebih cocok untuk digunakan oleh tim kerja berskala besar. Jira mendukung fitur pelaporan, mapping alur kerja untuk issue dan pengorganisasian [2]. Jira juga mendukung kustomisasi Scrum Boards dan Kanban Board yang fleksibel [3]. Beberapa fitur yang menjadi keunggulan Jira adalah dapat melakukan kustomisasi developer tool integrations, memperhitungkan alur diagram, membuat pelaporan, issue dan bug tracking.

Meskipun jira telah banyak digunakan oleh perusahaan besar dan menawarkan berbagai fitur yang mendukung aktivitas manajemen proyek, namun tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) terhadap penggunaan sistem ini sering kali menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi teknologi tersebut dalam lingkungan kerja. Tidak jarang ditemukan bahwa sistem yang memiliki banyak fitur justru menjadi kurang efektif apabila tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna akhir (end-user), baik dari sisi kemudahan penggunaan, kelengkapan informasi, hingga keandalan sistem.

Maka dari itu dibutuhkan suatu pendekatan yang dapat mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dalam menggunakan jira sebagai tools utama dalam manajemen proyek. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna suatu sistem informasi adalah metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).

Metode EUCS adalah metode untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi. Metode EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 [4]. Berikut adalah beberapa kelebihan utama metode EUCS:

**a. Menekankan kepuasan pengguna akhir.**

EUCS fokus pada pengalaman dan perasaan pengguna terhadap sistem, bukan hanya pada aspek teknisnya.

**b. Mengevaluasi secara komprehensif.**

Metode ini mengevaluasi berbagai dimensi yang mempengaruhi kepuasan, seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, sehingga memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kepuasan pengguna.

**c. Membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.**

Dengan mengukur kepuasan pengguna dalam berbagai dimensi, EUCS dapat membantu mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

**d. Memfasilitasi pengambilan keputusan.**

Hasil evaluasi EUCS dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan terkait pengembangan sistem, misalnya untuk meningkatkan konten, memperbaiki akurasi, atau meningkatkan kemudahan penggunaan.

**e. Sangat cocok untuk mengukur kepuasan pengguna akhir.**

Metode EUCS dianggap sebagai metode yang paling tepat untuk mengukur kepuasan pengguna karena dimensi dan indikatornya sesuai dengan kebutuhan evaluasi.

Dengan kelebihan-kelebihan ini, metode EUCS menjadi pilihan yang baik untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dan mengidentifikasi area-area apa saja yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Dengan melakukan analisis kepuasan pengguna JIRA menggunakan metode EUCS, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap sistem, serta menjadi dasar bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas penggunaan JIRA sebagai tools manajemen proyek. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai masukan untuk pengembangan pelatihan, penyederhanaan proses, maupun perbaikan sistem yang lebih user-friendly.

## **1.2 Identifikasi Permasalahan**

Dalam proses penggunaan JIRA sebagai tools management project, terdapat berbagai permasalahan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, terutama

bagi user yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pemantauan proyek, berikut beberapa permasalahan yang sering dijumpai:

- a. Kompleksitas fitur jira yang tinggi dan banyaknya fitur yang tersedia di jira.
- b. Jenis proyek yang menjadi penentu cocok atau tidaknya jira digunakan sebagai management tools proyek tersebut.
- c. Penggunaan jira yang meluas belum diikuti dengan evaluasi mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna jira,

### **1.3 Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan jira sebagai tools management project berdasarkan metode EUCS ?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan jira sebagai tools management project ?
- c. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan jira ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur kepuasan pengguna aplikasi jira sebagai tools management project.
- b. Menentukan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi jira.
- c. Mengetahui kekurangan dan kelebihan aplikasi jira sebagai tools manajemen project.
- d. Meningkatkan kualitas management project dalam melakukan pengembangan sistem informasi.

## 1.5 Ruang Lingkup

Agar pembahasan di dalam tugas akhir ini lebih terarah dan tidak keluar dari jalur pembahasan, maka akan ditetapkan Pembahasan akan difokuskan pada penggunaan aplikasi jira sebagai tools management project dalam lingkungan kerja dan terbatas pada pengalaman dan persepsi pengguna terhadap fitur dan layanan yang mereka gunakan secara langsung di aplikasi jira. Penilaian kepuasan pengguna jira dilakukan menggunakan metode EUCS yang memiliki lima dimensi utama yaitu isi informasi, akurasi informasi, kemudahan penggunaan, tampilan informasi, dan ketepatan waktu informasi.

Subjek penelitian pada tugas akhir ini adalah pengguna akhir (end-user) jira, yaitu individu yang secara langsung menggunakan jira untuk keperluan manajemen tugas/proyek, seperti Project Manager, Developer, Quality Assurance, dan anggota tim lainnya. Responden dibatasi pada pengguna jira yang telah aktif menggunakan aplikasi tersebut selama minimal 3 bulan agar memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan penilaian.

**UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI**