

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis ritel modern di Indonesia mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Pertumbuhan tersebut disebabkan oleh perubahan perilaku penduduk Indonesia yang semula berbelanja ke pasar tradisional atau toko kelontong menjadi toko ritel modern. Perusahaan bersaing menyediakan layanan sistem penjualan online yang menawarkan keunggulan dan kemudahan bagi konsumen dalam membeli produk yang ditawarkan (Harahap & Yuliana, 2022). Perusahaan Retail merupakan bentuk dari toko yang modern dengan basis retail yang mempunyai cabang besar Indonesia. Secara umum isi dari barang yang dijual mulai dari makanan, minuman, dan keperluan sehari-hari. Seiring berkembangnya teknologi, perdagangan yang bermula ritel perlahan beranjak menjadi penjualan secara online yang menawarkan kelebihan dan kemudahan bagi konsumen, yang merupakan peluang bagi perusahaan dalam menyediakan layanan online sebagai pendukung untuk layanan offline. (Octaviani, Komara, & Kurniawan, 2022)

Smartphone dapat membantu memberikan kemudahan terhadap akses informasi kepada pengguna di dunia khususnya di Indonesia. Pada tahun 2015, pengguna smartphone hanya berjumlah 28,6% di Indonesia. Seiring perkembangan zaman, smartphone menjadi barang yang dapat dijangkau, sehingga pada akhirnya pengguna smartphone meningkat. Tercatat sebanyak 56,2 % penduduk di Indonesia sudah memanfaatkan smartphone. Estimasi sampai 2025 akan ada peningkatan pada pengguna smartphone. Mulai dari 2019 terhitung terjadi peningkatan dari smartphone yang berkembang sebanyak 25,9%. (Octaviani, Komara, & Kurniawan, 2022). Aplikasi *M-Commerce* merupakan sebuah aplikasi belanja online yang dimiliki oleh PT. Global Loyalty Indonesia, yang dikategorikan sebagai perusahaan besar dengan konsumen yang berasal dari berbagai kalangan di seluruh Indonesia. Sebagai perusahaan yang sudah dibangun dari tahun 2014, mempertahankan pelanggan menjadi hal yang sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan. Namun, Setiap aplikasi tentu memiliki kelebihan dan kekurangan yang berbeda-beda, begitu juga dengan Aplikasi *M-commerce*. Dimana pengaruh aplikasi tersebut

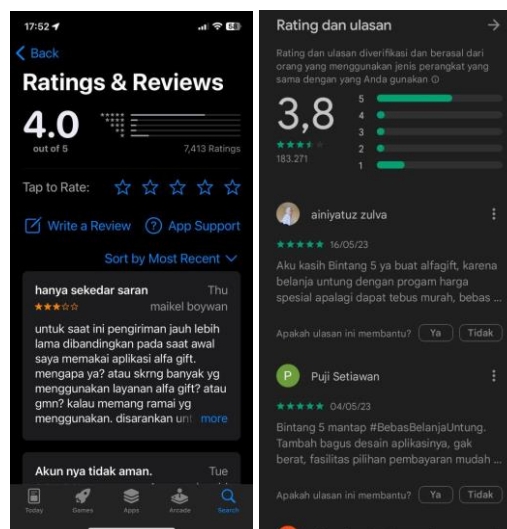
terhadap kualitas layanan dan pengalaman pengguna Aplikasi *M-Commerce* dapat menjadi sangat signifikan. (Perdana, Florentin, & Santoso, 2022)

Kelebihan yang dimiliki oleh Aplikasi *M-Commerce* salah satunya adalah layanan fitur pelanggan yang cukup untuk membuat pelanggan tertarik seperti seringkali mengadakan promo yang hal tersebut dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik dan memuaskan. Sementara kekurangan yang dimiliki oleh Aplikasi *M-Commerce*, seperti keterbatasan dalam variasi produk yang mengakibatkan kesalahan informasi stok barang dengan ketersediaan toko Retail terdekat mampu memengaruhi kualitas layanan dan pengalaman pengguna (Octaviani, Komara, & Kurniawan, 2022).

App	Publisher	Usage Rank	Change	Store Rank	Change
1	Shopee 10.10 Brands Festival	Shopee	-	=	1
2	Lazada 10.10!	Lazada Mobile	-	=	2
3	Indomaret Poinku	PT. Indomarco Prismatama	-	=	3
4	Akulaku -- Shop On Installment	PT. Akulaku Silvr Indonesia	-	=	4
5	Klik Indomaret	PT. Klik Indomaret Perkasa	-	=	6
6	Alfagift: Alfamart Online Shop	Alfagift	-	=	7

Gambar 1.1 Peringkat aplikasi *M-Commerce* (similarweb, 2022)

Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2022, peringkat keadaan E-commerce Indonesia dalam bentuk aplikasi perusahaan ritel berada diposisi keenam. Dengan data tersebut tentu juga memperlihatkan bahwa aplikasi *M-Commerce* sangat diminati oleh pelanggan. Hal tersebut menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.



Gambar 1.2 Ulasan pelanggan aplikasi *M-Commerce*

Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung terhadap kedua aplikasi tersebut pada *Google Play Store* dan *App Store*, ditemukan beberapa kritikan terhadap aplikasi *M-Commerce* seperti terkait *customer service* tidak merespon keluhan pelanggan, ketidaksesuaian ketersediaan produk yang dijual, lambatnya proses refund dan pengiriman, serta *error* sistem. Beberapa kritikan tersebut membuat para pelanggan menjadi kecewa dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan kedua aplikasi tersebut. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan puas atau kecukupan ketika memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Lubis dan Andayani (2017) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan senang dengan hasil dari situasi atau tindakan tertentu. Dari beberapa pengertian kepuasan pelanggan menurut para peneliti, kepuasan pelanggan merupakan sebuah tindakan berupa tanggapan dan penilaian positif pelanggan terhadap sesuatu barang atau jasa yang melebihi harapan pelanggan sebelumnya. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu sistem.

Berdasarkan permasalahan yang muncul diperlukan evaluasi terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap keberhasilan suatu sistem pada aplikasi *M-Commerce* untuk menjadi saran pengembangan dan peningkatan kinerja sistem oleh perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi *M-Commerce* untuk membantu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi tersebut, serta menilai dari sisi pengalaman pengguna. Hal ini mampu berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap *M-Commerce* serta reputasi aplikasi di pasar e-commerce Indonesia.

Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi berdasarkan harapan dan kenyataan pengguna aplikasi. Model EUCS pertama kali dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, terdapat 5 variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Karena lima variabel tersebut adalah komponen sistem yang dinilai oleh pengguna sistem (Kurniawan, 2020). End-User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem/aplikasi. Metode *End User Computing Satisfaction* sering digunakan untuk penelitian

kepuasan pengguna sebab sudah ada berbagai studi dengan berbagai objek yang menggunakan metode ini sebagai contoh, aplikasi e-commerce, portal pembelajaran kampus, dan sistem informasi perusahaan. Dimana disetiap bentuk penilaian masing-masing variabel yang baik maka, semakin baik penilaian suatu sistem yang menggunakan Metode EUCS. (Saputra, 2021)

Studi "*Analysis of The Use of The Bebunge Application Using End-user Computing Satisfaction Model*" mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Bebunge di Bekasi, menghasilkan Customer Satisfaction Index (CSI) 81,54%, menunjukkan kepuasan tinggi pengguna (Setyadi & Baqi, 2021). Penelitian lain "*User Satisfaction Analysis of PeduliLindungi Application Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method*" menganalisis kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi, menggunakan metode EUCS (Yudistira, Nuha, & Achmad, 2022). Berbeda dengan metode HOTFIT dan PIECES, yang fokus pada komponen sistem informasi dan kinerja sistem, EUCS mengukur kepuasan pengguna akhir dan kesuksesan sistem informasi (Hutagalung, 2018).

Berdasarkan dari beberapa penelitian yang sudah ada, peneliti ingin mengimplementasikan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap aplikasi *M-Commerce*, EUCS diakui sebagai model yang paling berguna untuk mengukur kepuasan pengguna akhir (End-User Satisfaction) dan kesuksesan penerapan sistem informasi (Lowrie, 2014). Model ini telah digunakan secara luas dan divalidasi dalam berbagai studi penelitian. Hal ini dikarenakan, tingkat kepuasan pengguna akhir (End-User Satisfaction) yang diukur akan dapat berpengaruh terhadap kesuksesan penerapan sistem informasi. *End-User Computing Satisfaction* dalam penelitian ini nantinya dapat mengukur tingkat keputusan dari pengguna Aplikasi *M-Commerce* dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sistem aplikasi *M-Commerce*. Dengan menggunakan model ini dapat melihat kepuasan (*satisfaction*) pengguna Aplikasi *M-Commerce* terhadap aspek teknologi, dengan isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan yang diberikan oleh Aplikasi *M-Commerce*.

Penggunaan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dalam menganalisa kepuasan pelanggan pada aplikasi *M-Commerce* dapat diukur pada masing masing dimensi. Dimensi *content* berfokus pada mengukur kepuasan

pengguna ditinjau dari sisi isi yang diberikan oleh Aplikasi *M-Commerce*. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem yang dibuat oleh Aplikasi *M-Commerce* sudah menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap dan informative sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi. Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem Aplikasi *M-Commerce* menerima input kemudian mengolah menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam aplikasi *M-Commerce*. Dimensi format berfungsi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari aplikasi atau informasi yang dihasilkan oleh sistem menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna saat menggunakan aplikasi *M-Commerce*. Dimensi *Ease of Use* berfungsi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan aplikasi *M-Commerce* seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan serta dimensi *Timeliness* yang berfungsi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama (Chin, 1998)

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-COMMERCE MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”**. Maka dari itu peneliti ingin melihat bagaimana penerimaan dan tingkat kepuasan para pengguna aplikasi *M-Commerce* dengan melakukan pengukuran pada tiap tiap dimensi yang terdapat di dalam metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah yang diangkat dalam penulisan skripsi ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *M-Commerce* dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Bagaimana hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi *M-Commerce* dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 Batasan Masalah

Dalam suatu penelitian, batasan masalah digunakan untuk membantu menentukan tujuan penelitian supaya menjadi lebih jelas dan sesuai dengan apa yang akan diteliti oleh penulis. Oleh karena itu, batasan masalah yang digunakan untuk membatasi penelitian ini, terdiri dari :

1. Studi Kasus aplikasi *M-Commerce* dalam penelitian ini adalah aplikasi Alfagift pada PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Alfamart)
2. Peneliti akan menganalisis tingkat kepuasan para pengguna aplikasi *M-Commerce* dengan melakukan pengukuran pada tiap tiap dimensi yang terdapat di dalam metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).
3. Peneliti akan melakukan pengumpulan data terhadap responden yang berada di wilayah Kota Surabaya dan sekitarnya.
4. Penelitian ini akan dilakukan dengan pengumpulan data yang ditujukan kepada responden pria dan wanita dengan rentang usia 14 tahun hingga 64 tahun yang pernah menggunakan aplikasi *M-Commerce*.
5. Lingkup lokasi penelitian adalah pengguna aktif aplikasi *M-Commerce* yang berada di wilayah Kota Surabaya.
6. Data penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner secara online (google form) dan diolah dengan menggunakan bantuan *software* SmartPLS.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin peneliti capai dalam skripsi ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *M-Commerce* dengan menggunakan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)
2. Untuk mengetahui hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi *M-Commerce* dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Setyadi & Baqi, 2021)

1.5 Relevansi SI

Sistem informasi (SI) adalah sebuah sistem yang menggabungkan aktivitas manusia dan penggunaan teknologi untuk mendukung manajemen dan operasional suatu organisasi. Konsep ini melibatkan interaksi antara manusia, data, informasi, teknologi, dan algoritma dalam rangka menciptakan sebuah sistem yang efektif dan efisien (Pengertian Sistem Informasi dan Cara Penerapannya: Sekawan Media, 2021). Aplikasi Mobile juga biasa disebut dengan mobile apps, yaitu istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan aplikasi internet yang berjalan pada smartphone atau piranti mobile lainnya. Aplikasi mobile biasanya membantu para penggunanya untuk terkoneksi dengan layanan internet yang biasa diakses pada PC atau mempermudah mereka untuk menggunakan aplikasi internet pada piranti yang bisa dibawa (Turban, 2012). End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah salah satu metode evaluasi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Dalam penelitian ini, tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan antara indikator model EUCS dan Kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai pengukur tingkat keberhasilan sebuah sistem. (Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review, 2022)

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini akan membantu mengarahkan penyusunan laporan supaya tidak menyimpang dan sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum isi penelitian diantaranya latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang pengertian dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, metode, dan tools yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini diantaranya identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data, analisis kebutuhan, dan penulisan laporan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dari setiap tahapan yang ada pada metodologi penelitian serta pembahasan tentang keberhasilan pengembangan sistem diantaranya dan pembahasan yang telah dilakukan selama penelitian diantaranya yaitu analisis, perancangan desain antarmuka, dan evaluasi untuk menguji tingkat keberhasilan sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan skripsi serta saran untuk pengembangan sistem yang ada demi kesempurnaan sistem yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan skripsi.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang data atau pelengkap yang menunjang dalam pembuatan skripsi.