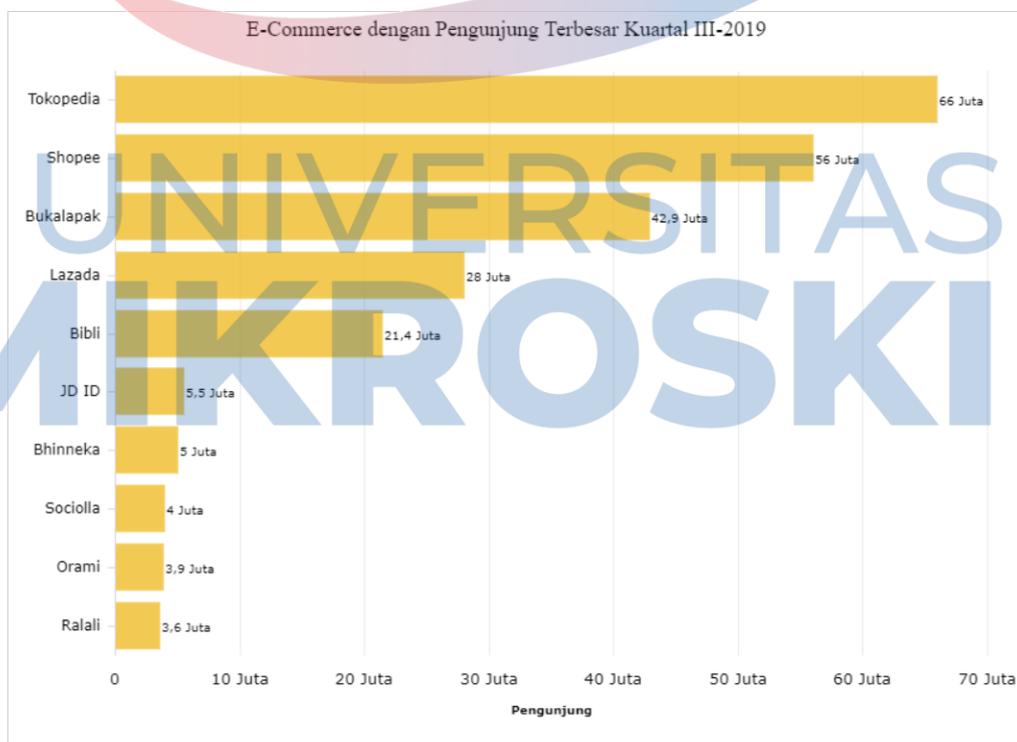


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi saat ini membawa perubahan yang besar dalam dunia bisnis. Keunggulan bisnis yang dapat diperoleh dari internet adalah komunikasi global dan interaktif, menyediakan informasi dan pelayanan yang sesuai kebutuhan konsumen, dan meningkatkan kerja sama. Di era ini, masyarakat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk membeli dan/atau menjual barang dan/atau jasa melalui internet. Fenomena ini dikenal dengan perdagangan elektronik atau *e-commerce*[1]. *Electronic Commerce (e-commerce)* adalah proses pembelian, penjualan atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan komputer. Dengan adanya perdagangan elektronik (*e-commerce*) maka pelanggan dapat mengakses dan melakukan pesanan dari berbagai tempat. Di Indonesia sendiri mengalami peningkatan dari tahun ke tahun pengguna Internet sehingga Indonesia sendiri turut serta berperan dalam meningkatkan transaksi belanja online atau kegiatan perdagangan secara elektronik (*e-commerce*). Berbagai macam *e-commerce* di Indonesia sedang meningkat pada saat ini dan sangat membantu para pengguna dalam hal kehidupan sehari-hari, seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, Blibli dan lain-lain. Berikut ini Gambar 1.1 yang menunjukkan Grafik jumlah pengunjung web *E-Commerce* di Indonesia.



Gambar 1.1 Grafik kunjungan website *E-Commerce* di Indonesia

Sumber : [iPrice,2019]

Berdasarkan data pada Gambar 1.1 iPrice Group menunjukkan Tokopedia ada di urutan pertama sebagai *e-commerce* dengan jumlah pengunjung web bulanan terbesar pada kuartal III 2019. Total Pengunjung web bulanan tokopedia sebanyak 65.953.400 pengunjung. Tokopedia ini merupakan salah satu aplikasi terpadu berbasis web yang memfasilitasi baik penjual maupun pembeli untuk bertransaksi secara *online*, yang secara resmi pertama kali diluncurkan pada 06 Februari tahun 2009, oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison. Sedangkan Tokopedia.com dibuka untuk public pada tanggal 17 Agustus 2009. Tokopedia telah menjadi perusahaan *e-commerce* yang sukses sehingga membuka peluang bagi para penjual menembus pasar yang semula jauh dari jangkauan mereka. Begitu pula bagi konsumen yang dapat mencari kebutuhan baik kapan dan dimanapun.

Apabila pengguna menemukan kesulitan dalam mengakses dan menggunakan Aplikasi Tokopedia, maka ini akan mempengaruhi pengguna untuk beralih ke aplikasi yang disediakan oleh pesaing. Salah satu yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas daripada Aplikasi Tokopedia ialah melakukan evaluasi terhadap aplikasi untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia. Faktor Kepuasan pengguna sangat penting bagi Tokopedia, maka dari itu di perlukan Penelitian ini untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia di Medan menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan model untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah aplikasi.

Penelitian dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai Isi (*Content*) untuk mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Keakuratan (*Accuracy*) untuk mengukur seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengelolaan data., Tampilan (*Format*), untuk mengukur apakah estetika dari sistem memudahkan pengguna ketika digunakan. Ketepatan waktu (*Timeliness*) untuk mengukur apakah sistem mampu menyediakan data dan informasi secara tepat waktu. Kemudahan pengguna (*Ease of Use*) untuk mengukur apakah sistem mudah untuk digunakan oleh pengguna dalam melakukan proses input, mengolah dan mencari data[2].

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian sebelumnya mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna aplikasi seperti yang dilakukan oleh Ninik Permata Sari, M. Nasir, Ria Andryani (2019), menyatakan bahwa variabel Isi (*Content*) dan Tampilan (*Format*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[3]. Radin Dewa (2016), menyatakan bahwa variabel Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), tampilan (*Format*), Ketepatan waktu (*Timeliness*), Kemudahan pengguna (*Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[4]. Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Harris 2018, menyatakan bahwa variabel Isi (*Content*) dan Tampilan (*Format*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[5].

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna dengan menggunakan model EUCS dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TOKOPEDIA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING STATISFACTION (EUCS) DI KOTA MEDAN”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti diatas, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini yang mengarah pada model EUCS sebagai berikut :

1. Apakah Isi (*Content*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*End User Satisfaction*)
2. Apakah Keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*End User Satisfaction*)
3. Apakah Tampilan (*Format*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*End User Satisfaction*)
4. Apakah Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*End User Satisfaction*)
5. Apakah Ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*End User Satisfaction*)

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini antara lain:

1. Minat pemanfaatan dan perilaku pengguna pada aplikasi Tokopedia akan dianalisis dengan menggunakan model EUCS dengan variabel sebagai berikut:
 - a. Variabel tidak terikat (*Independent*) : Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Ketepatan waktu (*Timeliness*), Kemudahan pengguna (*Ease of Use*).
 - b. Variabel terikat (*Dependent*) : *End-User Satisfaction*.
2. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna Aplikasi Tokopedia di kota Medan
3. Pengolahan Data menggunakan SPSS.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis Apakah Isi (*Content*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*End User Satisfaction*)
2. Untuk menganalisis Apakah Keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*End User Satisfaction*)
3. Untuk menganalisis Apakah Tampilan (*Format*) positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*End User Satisfaction*)
4. Untuk menganalisis apakah kemudahan pengguna (*Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*End User Satisfaction*)
5. Untuk menganalisis Apakah Ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*End User Satisfaction*)

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

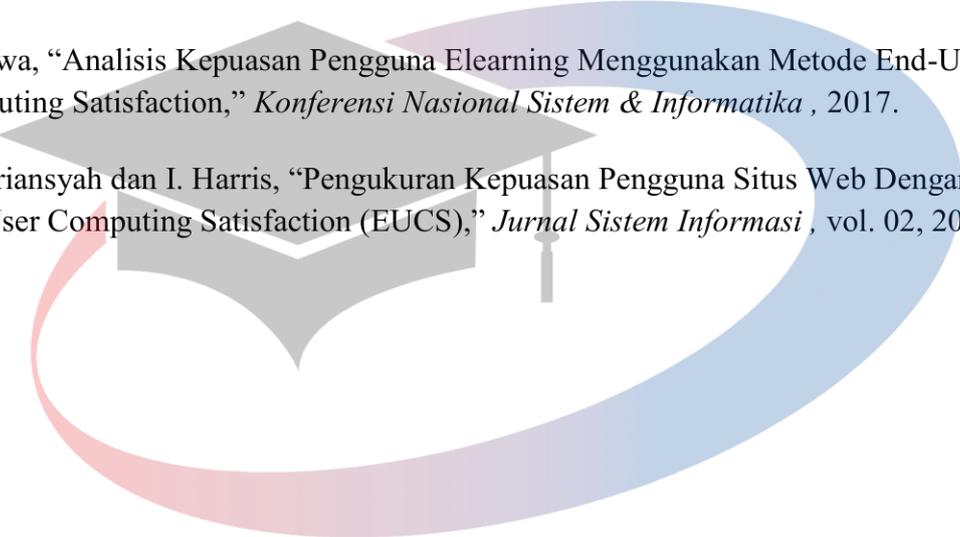
- Hasil penelitian dapat menambah wawasan dan pemahaman bagi peneliti selanjutnya tentang EUCS (*End User Computing Satisfaction*) pada suatu aplikasi
- Hasil penelitian ini dapat pemahaman tentang pengembangan aplikasi menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*).
- Hasil penelitian ini dapat menambah keberagaman hasil penelitian pada model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) pada penggunaan *E-commerce*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadikan dasar pertimbangan kepada pihak perusahaan Tokopedia sebagai penilaian untuk meningkatkan kualitas pengembangan dan layanan sistem aplikasi Tokopedia .

References

- [1] N. A. Rozoma , Z. Ilmiyah, A. L. Kusumatriana , T. Sutarsih , G. Siswayu dan A. Syakilah, Statistik E-Commerce 2019, Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2019.
- [2] Rosaline, “Pengujian Kepuasan Sistem Informasi menggunakan End-User Computing Satisfaction,” pp. 43-44, 2017.
- [3] M. Nasir, R. Andryani dan N. P. Sari, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Paytren Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *Bina Darma Conference on Computer Science*, 2019.
- [4] R. Dewa, “Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction,” *Konferensi Nasional Sistem & Informatika* , 2017.
- [5] A. Fitriansyah dan I. Harris, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Jurnal Sistem Informasi* , vol. 02, 2018.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL