

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi ternyata berdampak luas terhadap berbagai aspek. Tidak terkecuali perkembangan dunia bisnis dan pemasaran. Internet sudah menjadi salah satu sarana utama bagi para pemasar dalam upaya mempromosikan produk mereka. Dikarenakan fenomena pengguna internet sangat berkembang pesat dan telah menjadi gaya hidup masyarakat sekarang ini. Hal tersebut tentu memunculkan ide para pebisnis untuk menjadikan pengguna internet menjadi sasaran potensial untuk menjual atau mempromosikan produknya secara online, internet terus berkembang hingga saat ini bahkan masyarakat menjadikannya sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan, salah satunya yaitu kegiatan pembelian atau belanja barang maupun jasa secara online. Perdagangan elektronik, yang disebut juga e-commerce, adalah penggunaan jaringan komunikasi dan komputer untuk melakukan proses bisnis.

McLeod dan George Schell [1] menjelaskan : “Pandangan populer dari e-commerce adalah penggunaan internet dan komputer dengan browser web untuk membeli dan menjual produk”.

E-commerce merupakan buah dari perkembangan tren di lingkungan masyarakat sebagai salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Tokopedia merupakan salah satu e-commerce terkemuka di Indonesia. Tokopedia didirikan pada tanggal 17 Agustus 2009 dengan visi membangun Indonesia lebih baik melalui internet. Tujuan didirikannya Tokopedia adalah sebagai sarana pemasaran untuk memasarkan atau mempromosikan produk mereka di media online. Namun Tokopedia harus siap bersaing dengan kompetitor berat mereka semisal Lazada, Kaskus, BukaLapak, dan lain sebagainya yang juga berjalan di bisnis yang sama. Oleh karena itu pihak Tokopedia perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat menjadi daya tarik para pengguna internet agar tertarik mengunjungi situs Tokopedia. Salah satu faktor yang menjadi daya tarik bagi konsumen adalah harga yang kompetitif. Perbandingan harga yang disesuaikan dengan manfaat yang diperoleh konsumen dapat menjadi senjata ampuh bagi pihak Tokopedia untuk bersaing memenangkan hati para konsumen, penampilan dari website yang menarik dengan didominasi warna hijau, yang terlihat fresh dan simple di mata pengguna dan juga banyak tersedia promo gratis ongkir dan diskon dari barang-barang yang disediakan. Tersedianya fitur gratis ketika pembeli ingin return barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Memisahkan barang sesuai kategorinya yang bisa membuat pengguna lebih mudah dalam menemukan barang-barang yang dicari dan tersedianya metode pembayaran cash on delivery.

Tokopedia ingin memberikan layanan yang terbaik untuk anggotanya, dengan sistem pembayaran transfer. Seluruh transaksi antara penjual dan pembeli dilakukan melalui rekening Tokopedia. Dengan cara ini, Tokopedia dapat mengontrol arus transaksi. Bila pembayaran oleh pembeli dilakukan dengan cara

men-transfer langsung ke rekening penjual, maka hal tersebut bukan tanggung jawab Tokopedia, sebab Tokopedia telah memberikan keamanan transaksi melalui rekening Tokopedia.

Selain memiliki kelebihan Tokopedia juga memiliki beberapa kekurangan dan saya telah melakukan survey terhadap pengguna aplikasi tokopedia di Kota Jambi ada beberapa keluhan dan masalah yang dialami pengguna aplikasi tokopedia di kota jambi seperti error nya pada saat menjalankan aplikasi, voucher bonus yang tidak dapat digunakan, pernah terjadi kebocoran data pengguna sehingga mengurangi rasa kepercayaan dan barang yang di pesan terkadang tertekan dua kali padahal yang dipesan hanya satu jadi barang yang terkirim dua barang yang sama

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tokopedia agar bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, pada penelitian ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah :

- 1 Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia di kota Jambi ?

2. Bagaimana pengaruh penerapan metode EUCS pada aplikasi Tokopedia di kota Jambi ?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber dan informasi yang didapatkan berasal dari pengguna aplikasi Tokopedia.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah kota Jambi
3. Metode penelitian ini menggunakan metode EUCS yang menggunakan 5 dimensi yaitu : *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan aplikasi SPSS.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengguna aplikasi Tokopedia di kota Jambi.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari variable EUCS dan mengetahui variabel mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna pada aplikasi Tokopedia.

### **1.4.2 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian yang bias diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia di kota Jambi menggunakan metode EUCS.
2. Dapat membantu pihak Tokopedia untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya
4. Menambah pengalaman dalam berinteraksi kepada masyarakat.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang teori- teori dasar yang mendukung penelitian ini yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teori-teori yang dipakai adalah mengenai End User Computing Satisfaction (EUCS), kepuasan dan software SPSS yang dikutip dari buku, internet, jurnal, artikel dan lain-lain.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Merupakan bab ketiga yang berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Berisi analisis kualitas aplikasi dengan menggunakan metode EUCS.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberkan gambaran terhadap kepuasan aplikasi Tokopedia.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini membuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran atau masukan bagi pengembang aplikasi yang akan datang yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.