

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat turut mengubah sikap dan perilaku masyarakat dalam melakukan komunikasi dan interaksi, sebagian besar aspek kehidupan masyarakat yang selalu bersentuhan langsung dengan teknologi dan terbukti mendatangkan manfaat bagi perkembangan penggunaannya. Pengaruh globalisasi dunia dan teknologi yang semakin canggih menyebabkan manusia menuntut serba instant dan cepat semua serba mudah dan memiliki pola hidup konsumtif.

Kehadiran teknologi menjadi semakin penting dalam melakukan proses transaksi. Kebutuhan akan proses transaksi yang cepat, praktis, efektif dan efisien ini direspon oleh perusahaan dan penyedia jasa dengan memberikan layanan kemudahan akses informasi serta menghubungkan penyedia barang dan jasa dengan konsumennya melalui penerapan aplikasi teknologi informasi yang bersifat modern, seperti *e-commerce*. *E-commerce* merupakan proses dimana seseorang dapat melakukan kegiatan jual beli dengan menggunakan media internet.

Shopee merupakan sebuah platform *E-commerce* yang berkantor pusat di Singapore dan berada di bawah naungan *SEA Group*, yang didirikan pada 2009 oleh Forrest Li. Shopee pertama kali diluncurkan pada tahun 2015, dan sejak itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina.

Aplikasi Shopee dipengaruhi dari beberapa faktor untuk menghasilkan sistem belanja yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya, tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada pengguna yang merasa dikecewakan. Berdasarkan dari ulasan singkat pada *Google Playstore* dan *APP Store* ditemukan bahwa banyak pengguna yang memberikan kritik akan beberapa hal seperti, kesulitan untuk melakukan koneksi atau *login* ke dalam aplikasi, sering terjadi kegagalan dalam proses pembayaran, aplikasi yang terlalu berat dan lama prosesnya, dan yang jarang nya gratis ongkir, dan masih banyak lagi. Oleh karena itu Shopee dituntut untuk memahami bagaimana perilaku dan persepsi pengguna terhadap layanan yang mereka kembangkan agar mereka dapat meningkatkan efektivitas dan layanan, sehingga dapat menghasilkan suatu keunggulan kompetitif bagi perusahaan [1].

Kepuasan pengguna merupakan salah satu hal yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan sebuah sistem dan penentu atau kesuksesan penerapan sistem informasi. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Semakin baik kualitas aplikasi maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna namun sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan kurang sesuai dengan keinginan maka pengunjung aplikasi merasa tidak puas terhadap layanan tersebut. Oleh karna itu, aplikasi Shopee harus mempunyai kualitas aplikasi yang baik sehingga dapat memberikan layanan yang berguna sebagai salah satu bentuk pelayanan nya kepada pengguna khususnya konsumen seluruh masyarakat di Indonesia.

Dari permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi Shopee, dalam menganalisis layanan sebuah sistem informasi ada beberapa metode yang dapat digunakan seperti *EUCS*, *E-serqual*, *Webqual 4.0*, *PIECES*, dan *Importance performance analysis* (IPA). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *EUCS*.

Oleh sebab itu penulis menggunakan metode *EUCS* untuk mengukur kepuasan pengguna Shopee terhadap penerapan pada sistem informasi adalah model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *End user computing satisfaction (EUCS)* merupakan sebuah Model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzades, Metode ini menghitung tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Doll dan Torkzadeh menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi adalah: isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [2].

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkatnya menjadi sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Shopee Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap aplikasi Shopee berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *EUCS*?
2. Bagaimana cara mengetahui *variabel* dari *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Shopee?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik agar tidak menyimpang dari tujuan permasalahan, maka penulis melakukan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Objek pengukuran dalam penelitian ini menggunakan aplikasi Shopee.
2. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Shopee yang mana pengumpulan data diperoleh melalui kuisisioner pada masyarakat Kota Jambi.
3. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdapat 5 dimensi, *content, accuracy, format, ese of use, timeliness*.
4. *Tools* yang digunakan untuk mengelolah hasil kuisisioner penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPLS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan peneliti dalam menyusun penelitian ini maka yang diharapkan peneliti ini dapat memberikan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna pada aplikasi Shopee berdasarkan hasil analisis menggunakan metode EUCS.
2. Untuk mengetahui *variabel* dari *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Shopee.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan peneliti dalam menyusun penelitian ini maka yang diharapkan peneliti ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan penulis mengenai kepuasan pengguna aplikasi Shopee dengan menggunakan metode *EUCS*.
2. Bagi pihak Shopee, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan yang diberikan untuk selalu memperbaiki kinerja pelayanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian sejenis selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULIS

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui penulisan, Sistematika penulisan meliputi sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulis.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teori penunjang yang penulis gunakan dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain dalam penelitian sebagai pembahasan pokok permasalahan dengan cara mengutip dan menuangkan suatu ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian. Uraian dapat meliputi teknik-teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta *tools* (alat bantu) yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi analisis kepuasan pengguna aplikasi Shopee menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Shopee.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian berikutnya.