

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era saat ini perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal ini dapat dilihat dari berbagai macam aktivitas manusia yang hampir tidak lepas dari teknologi informasi. Media komunikasi yang berkembang saat ini salah satunya adalah aplikasi. Suatu aplikasi yang baik tidak hanya dilihat dari kecanggihannya, namun dapat dilihat dari penerimaan dan pemahaman pengguna yang merasa puas dengan informasi yang telah diberikan.

Alfamart merupakan bentuk dari toko yang modern dengan basisnya retail yang mempunyai cabang besar di negara kita. Secara umum isi dari barang yang dipasarkan mulai dari makanan, minuman, dan keperluan hidup. Seiring berkembangnya teknologi, perdagangan beranjak menjadi penjualan *online* yang menawarkan kelebihan dan kemudahan bagi konsumen, menjadi peluang bagi perusahaan dalam menyediakan layanan *online* sebagai pendukung untuk layanan *offline* [1].

Alfagift menjadi sebuah layanan *online* yang disediakan oleh Alfamart. Alfagift adalah *software* program digital yang diperkenalkan oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk pada tahun 2015. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk membeli kebutuhan sehari-hari secara *online* menggunakan kartu anggota virtual dan menawarkan berbagai produk dengan harga murah. Alfagift menawarkan berbagai transaksi pembayaran melalui transfer bank BCA, *e-money*, dan Go-Pay untuk memudahkan pelanggan [2].

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas dan hasil *survey* rating aplikasi Alfagift pada *App Store* (IOS), terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi Alfagift di Kota Jambi yaitu pengguna tidak bisa melanjutkan pembayaran, aplikasi sering mengalami masalah teknis seperti *bug*, tidak bisa *check out* produk, struk belanja yang jarang masuk ke aplikasi Alfagift, dan kode OTP lama terkirim ke *smartphone* pengguna.

Maka pada penelitian ini penulis menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Alfagift di Kota Jambi. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah model untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, berdasarkan lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. [3]

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian pada aplikasi alfagift, dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT MENGGUNAKAN METODE EUCS (*End User Computing Satisfaction*) DI KOTA JAMBI”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kepuasan

pengguna terhadap aplikasi Alfagift dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada Aplikasi Alfagift Di Kota Jambi.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menggunakan 5 dimensi yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.
3. Responden dalam penelitian ini hanya dibatasi untuk pengguna Aplikasi Alfagift di Kota Jambi.
4. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *Google Form*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Alfagift dengan menggunakan metode EUCS.

2. Untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Dengan adanya penelitian ini maka dapat lebih diketahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Alfagift di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui apakah pengguna memahami dalam penggunaan aplikasi Alfagift.
3. Dapat membantu pihak aplikasi Alfagift untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara jelas dan terperinci yang terdiri dari beberapa bab yang saling berhubungan. Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu teori tentang konsep analisis, kepuasan pengguna, dan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan serta alat dan bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, model penelitian yang digunakan, hipotesis penelitian, instrument penelitian, serta variabel-variabel penelitian pada aplikasi Alfagift dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti serta dapat memberikan gambaran tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alfagift.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai hasil dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan disini penulis memberikan saran untuk pengembang penelitian selanjutnya.