BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, aplikasi *mobile* telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Berbagai sektor bisnis, termasuk ritel, mulai mengadopsi aplikasi *mobile* sebagai sarana untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan. Salah satu aplikasi yang digunakan oleh perusahaan ritel di Indonesia adalah MAP CLUB, yang dirancang untuk mendukung kegiatan *loyalty* program perusahaan PT. Mitra Adiperkasa Tbk. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi terkait produk, promo, hingga *point reward*.

Analisis Kepuasan Pengguna merupakan faktor subjektif yang didasarkan pada perasaan yang dialami oleh pengguna. Perasaan ini bisa berupa kebahagiaan atau kekecewaan, untuk memastikan perasaan pengguna seperti bahagia, kecewa, sedih terhadap keterkaitan dengan kepuasaan pengguna, terdapat beberapa model yang dikembangkan peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sebagai berikut yaitu *Theory of Reason Action* (TRA), *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT), *Webqual*, *DeLone and McLean*, *Technology Acceptance Model* (TAM), *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan yang lainnya. Pada penelitian ini peneliti memutuskan untuk menggunakan dua model penelitian yaitu dengan metode pendekatan TAM dan EUCS. Alasan peneliti menggunakan integrasi kedua model tersebut adalah peneliti ingin melakukan

penelitian dengan menggabungkan hubungan variabel yang terdapat pada dua model yang akan diuji. Sehingga bisa diketahui sejauh mana variabel pada model TAM dan Model EUCS dapat mempengaruhi diterimanya penerapan sistem [1] .

MAP CLUB adalah aplikasi belanja *online* terpercaya yang menawarkan beragam produk dari *brand internasional* ternama di berbagai kategori, termasuk *fashion*, olahraga, *travel*, *kids*, *food* dan *beverage*, serta *department store*. Aplikasi ini dilengkapi dengan program *reward* pertama di Indonesia, yang memungkinkan pengguna untuk mengumpulkan dan menukarkan poin belanja dengan mudah. Beberapa fitur unggulan MAPCLUB antara lain belanja *online*, fitur "*Pay* & *Pick*" yang memungkinkan pembelian produk di aplikasi dan pengambilan langsung di toko, serta pencarian *universal* yang memudahkan pengguna menemukan produk yang diinginkan. Selain itu, pengguna dapat memanfaatkan promo menarik baik untuk belanja *online* maupun *offline*. MAPCLUB juga menawarkan *integrasi* teknologi *online to offline* (O2O), memberikan pengalaman belanja yang lebih *real*, *rewarding*, dan *reliable.*

Berdasarkan data dari *Google Play Store* dan *App Store*, jumlah yang telah mengunduh aplikasi MAP CLUB sebanyak lebih dari 1 juta pengunduhan yang dimana aplikasi ini menunjukkan bahwa masih memiliki beberapa kendala dalam penggunaannya yang peneliti ambil dari pengalaman dan *feedback* pengguna melalui *Google Play Store* dan *App Store* antara lain yaitu *error* aplikasi seperti terjadinya pengulangan kembali terhadap sistem yang berjalan, kesulitan dalam *redeem point* dan performa aplikasi yang lambat seperti produk-produk yang tidak tersedia di toko *online* serta aplikasi yang sering keluar sendiri. Berdasarkan

permasalahan yang telah dijabarkan maka peneliti juga dapat mendapatkan ide untuk melakukan analisis kepuasaan pengguna terhadap kualitas sistem aplikasi MAP CLUB. Penelitian ini akan berfokus untuk menilai variabel kepuasaan pengguna aplikasi MAP CLUB dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk memahami faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Dalam konteks aplikasi MAP CLUB, dua variabel utama TAM, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU), memainkan peran penting. PEOU berhubungan dengan keluhan pengguna mengenai fitur yang sulit dipahami dan pencarian produk yang rumit, serta respons aplikasi yang lambat. Pada variabel *Attitude Toward Using* (ATU), pengguna juga mengalami ketidakpuasan akibat seringnya terjadi masalah saat melakukan redeem poin [2]. Penerapan TAM dapat membantu menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Sebagai contoh, jika pengguna merasa bahwa aplikasi MAPCLUB meningkatkan pengalaman berbelanja mereka *Perceived Usefulness* (PU), mudah digunakan *Perceived Ease of Use* (PEOU), dan mereka merasa senang saat menggunakannya *Attitude Toward Using* (ATU), maka aplikasi ini akan memiliki tingkat adopsi yang lebih tinggi di kalangan penggunan aplikasi MAP CLUB [3].

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi atau aplikasi. EUCS memiliki lima dimensi utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu

Content, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* [4]. Pada aplikasi MAP CLUB, masalah pada dimensi Akurasi muncul karena kesulitan pengguna dalam *redeem point*, menimbulkan keraguan akan keandalan informasi. Dimensi Kemudahan Penggunaan terpengaruh oleh beragam fitur yang kompleks, sehingga pengguna perlu memahami fitur tertentu untuk menghindari kesalahan. Ketepatan Waktu juga menjadi isu karena sering terjadi keterlambatan sistem dalam merespon, terutama saat *redeem point*, yang menurunkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi MAP CLUB.

Berdasarkan tinjauan dari penelitian sejenis ketiga jurnal yang relevan mengenai penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dapat disimpulkan beberapa hal terkait penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti [5] [6] mengintegrasikan model TAM dan EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi aplikasi by.u dan aplikasi wisata berbasis Android. Mereka menemukan bahwa dimensi *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* dalam TAM memiliki peran penting dalam membentuk sikap pengguna, sedangkan dimensi-dimensi EUCS seperti *content*, *accuracy*, dan *ease of use* dapat memperdalam evaluasi terhadap kepuasan pengguna akhir, terutama pada aspek kualitas informasi dan kemudahan akses. Penelitian lainnya, seperti yang dilakukan oleh Rezki Dwy Putra dan Dedy Rahman [4] menunjukkan bahwa aplikasi keuangan berbasis android dapat dievaluasi secara komprehensif menggunakan pendekatan TAM dan EUCS. Mereka mengidentifikasi bahwa aspek kemudahan penggunaan dan akurasi sistem adalah dimensi utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, terutama

dalam konteks aplikasi finansial. Meskipun banyak penelitian yang telah menggabungkan TAM dan EUCS untuk berbagai aplikasi teknologi, penelitian yang secara khusus mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi MAP CLUB belum ditemukan. Aplikasi MAP CLUB yang berfokus pada program loyalitas pelanggan memiliki keunikan tersendiri dalam hal integrasi antara pengalaman pengguna dengan kemudahan akses program diskon, pengelolaan poin, dan fitur interaksi pengguna. Celah penelitian ini sangat penting, karena belum banyak studi yang mengkaji bagaimana pengguna aplikasi loyalitas seperti MAP CLUB merespons dimensi kemudahan dan manfaat, serta bagaimana *content* dan *timeliness* dari aplikasi tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Metode gabungan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan pengguna MAP CLUB sehingga apabila penelitian ini berhasil dilaksanakan akan sangat berguna bagi pengembang sistem aplikasi MAP CLUB untuk meningkatkan kualitas terhadap sistem. Selain itu, sampai sekarang belum ada penelitian analisis kepuasan pengguna aplikasi MAP CLUB [7].

Berdasarkan paparan permasalahan diatas maka diperlukan suatu analisis untuk mengetahui kepuasaan pengguna sebuah sistem, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MAP CLUB**

MENGGUNAKAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan fenomena pada latar belakang, terdapat beberapa rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh variabel *Technology Aceppetence Model* (TAM) terhadap kepuasan pengguna aplikasi MAPCLUB?
2. Bagaimana pengaruh variabel model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna aplikasi MAPCLUB?

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *End User Computing Satisfaction (EUCS).*
2. Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan bantuan *Google form* kepada masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi MAP CLUB.
3. Responden dalam penelitian ini yaitu para pengguna aplikasi MAP CLUB di Kota Jambi.
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS sebagai media pengolahan data

5. Metode perhitungan jumlah responden pada penelitian ini menggunakan rumus Rao Purba.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada sub bab sebelumya disusun tujuan dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh variabel pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepuasan pengguna aplikasi MAP CLUB, dengan fokus pada variabel *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU).
2. Menganalisis pengaruh variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna aplikasi MAP CLUB, dengan fokus pada lima dimensi utama *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness.*
3. Memberikan rekomendasi bagi pengembang aplikasi MAP CLUB untuk meningkatkan kualitas dan performa aplikasi berdasarkan hasil analisis penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna.
4. Menyediakan referensi bagi penelitian lebih lanjut yang berfokus pada evaluasi kepuasan pengguna aplikasi loyalty program menggunakan pendekatan TAM dan EUCS.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian tentu berharap akan memberi manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitin ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada pengembangan teori terkait penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna aplikasi. Melalui penggunaan model TAM dan EUCS, penelitian ini akan memberikan bukti empiris tentang hubungan antara *Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU),* dan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga memperluas wawasan tentang lima dimensi EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*) dalam konteks aplikasi *loyalty* program. Dengan kedua model yang digunakan dapat menambah wawasan pembaca tentang bagaimana kedua model ini bisa digunakan untuk mengevaluasi aplikasi loyalty program seperti MAP CLUB.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi langsung bagi pengembang aplikasi MAP CLUB. Dengan memahami area-area yang perlu ditingkatkan (misalnya kemudahan penggunaan dalam penggunaan aplikasi atau keakuratan informasi yang diberikan), pengembang dapat memperbaiki kualitas aplikasi secara keseluruhan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, yang diharapkan berdampak positif pada loyalitas dan penggunaan aplikasi di masa depan.
3. Bagi Universitas Dinamika Bangsa dan Mahasiswa

   Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan akademik dalam bidang manajemen sistem informasi, khususnya terkait evaluasi aplikasi *mobile* menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Universitas dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan ajar atau referensi untuk pengembangan

mata kuliah terkait. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi Mahasiswa yang ingin melakukan penelitian serupa atau yang tertarik untuk mempelajari lebih dalam tentang penerapan TAM dan EUCS dalam analisis aplikasi teknologi informasi.

4. Bagi Peneliti dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan wawasan dan pengalaman yang berharga dalam analisis penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile*, khususnya aplikasi MAP CLUB. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar atau acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam terkait evaluasi aplikasi loyalitas pelanggan. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian dengan mengeksplorasi variabel-variabel lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN

Dalam pembuatan laporan penelitian, penulis akan memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penelitian ini. Sistematika penelitian ini meliputi :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti memaparkan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menerangkan teori-teori yang menjadi pedoman dalam melakukan proses penelitian dan memuat teori penunjang dalam

mencari solusi dari masalah penelitian yang telah dirumuskan, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan-tahapan yang akan dilakukan selama mengerjakan penelitian, termasuk metode pengumpulan data, teknik sampling, serta alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjabarkan gambaran umum objek yang diteliti, konseptual model penelitian, serta pengembangan kuesioner penelitian yang digunakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan data.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini dijelaskan tentang hasil penelitian dari tahap awal hingga tahap akhir, termasuk analisis data yang telah dikumpulkan dan rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil analisis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, serta saran yang diberikan untuk pengembangan lebih lanjut.