

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era digital saat ini, perkembangan pesat teknologi informasi telah mengubah secara fundamental masyarakat melakukan aktivitas sehari-hari, termasuk belanja produk kesehatan dan kecantikan [1]. Di Indonesia, penetrasi *smartphone* dan akses internet semakin meluas sehingga memungkinkan konsumen mengakses layanan ritel dan kesehatan melalui aplikasi *mobile* kapan saja dan di mana saja. Namun, di sisi lain peningkatan akses tersebut juga menimbulkan tantangan baru terkait pengalaman pengguna *usability* dan kepuasan pengguna aplikasi digital.

Watsons Indonesia, sebagai salah satu jaringan ritel kesehatan dan kecantikan terbesar di Asia turut beradaptasi dengan meluncurkan aplikasi Watsons ID. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian produk, memperoleh informasi promo, memanfaatkan program loyalitas (*Watsons Member*), serta melakukan transaksi secara daring tanpa harus datang langsung ke gerai fisik. Keberadaan aplikasi ini menjadi bagian penting dari strategi transformasi digital Watsons dalam meningkatkan daya saing di pasar ritel yang semakin kompetitif [2].

Berdasarkan penilaian *Google Playstore* saat ini aplikasi Watsons ID mendapatkan rating 4,5 dari 1jt+ *downloader* aplikasi. Karena merupakan aplikasi yang terbilang sudah cukup lama dirilis di *PlayStore* sejak tahun 2017 di

Indonesia, aplikasi ini mendapat keluhan dari beberapa pengguna. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, guna meningkatkan retensi dan loyalitas konsumen dalam ekosistem digital ini. Aplikasi seperti Watsons ID, yang merupakan platform resmi dari jaringan apotek Watsons di Indonesia, memungkinkan pengguna untuk membeli produk kesehatan, kecantikan, dan kebutuhan sehari-hari secara online.

Beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pengguna antara lain aplikasi yang terasa cukup berat saat digunakan, adanya pembatalan pesanan secara sepihak oleh sistem, ketersediaan produk atau toko yang tidak selalu lengkap, serta proses pengembalian dana yang dinilai cukup lambat. Permasalahan tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna serta berpotensi menurunkan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menganalisis kepuasan pengguna secara spesifik di Kota Jambi, karena data nasional mungkin tidak mencerminkan variasi regional, sehingga dapat membantu Watsons ID dalam meningkatkan layanan dan memperluas jangka pasar di daerah ini.

Metode System Usability Scale (SUS) dipilih dalam penelitian ini karena memiliki instrumen yang sederhana, valid, reliabel, mudah digunakan, serta mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat usability suatu aplikasi. Selain itu, metode SUS juga memungkinkan hasil penelitian dapat dibandingkan dengan penelitian lain yang sejenis, sehingga dapat memberikan evaluasi yang lebih objektif terhadap kualitas usability aplikasi Watsons ID.

System Usability Scale (SUS) adalah instrumen singkat, teruji, dan banyak digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*usability*) suatu sistem atau aplikasi. Di Indonesia sudah cukup banyak penelitian yang menggunakan *System Usability Scale* untuk menilai *usability* aplikasi *e-commerce* atau layanan digital (contoh: studi *usability* terhadap Shopee, Tokopedia, dan situs/ aplikasi *e-commerce* lainnya), sehingga hasil *System Usability Scale* mudah dibandingkan lintas studi dan memberi gambaran cepat tentang tingkat kegunaan aplikasi dari perspektif pengguna [3]. Oleh sebab itu, *System Usability Scale* merupakan pilihan praktis dan valid untuk menilai aspek *usability* Watsons ID sebelum mengaitkannya dengan ukuran kepuasan pengguna yang lebih luas.

Beberapa peneliti yang melakukan penelitian analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dengan metode *System Usability Scale*, diantaranya : Bobby Syahputra menjelaskan bahwa berdasarkan hasil penelitian dari pengujian kusioner dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), penelitian diperoleh sebesar 72, termasuk kategori ok [4]. Hal ini dapat disimpulkan bahwa website yang dianalisis yaitu maupesana.id sudah layak digunakan dan diterima oleh pengguna namun masih perlu dilakukan evaluasi dan dikembangkan lebih lanjut agar lebih optimal penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menjadikan topik ini sebagai penulis laporan tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI WATSONS ID OLEH MASYARAKAT KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE SUS (*SYSTEM USABILITY***

SCALE) ” sehingga analisis dapat dilakukan membantu dalam mengetahui minat pengguna aplikasi Watsons ID oleh masyarakat di Kota Jambi.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan pengguna aplikasi Watsons ID berdasarkan penilaian pengguna di Kota Jambi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)”

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian lebih terarah dan fokus, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada aplikasi Watsons ID versi mobile (Android/iOS), bukan versi website atau aplikasi Watsons di negara lain.
2. Responden penelitian dibatasi pada masyarakat Kota Jambi yang telah menggunakan aplikasi Watsons ID minimal satu kali transaksi dalam tiga bulan terakhir.
3. Analisis kepuasan pengguna dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), sehingga variabel lain di luar aspek usability (harga, promosi, atau kualitas produk) tidak dibahas secara mendalam.
4. Periode penelitian dibatasi pada waktu pelaksanaan yang telah ditentukan , sehingga tidak mencakup perubahan fitur atau pembaruan aplikasi setelah periode penelitian berlangsung.

5. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui Google Form, sehingga hasil penelitian hanya didasarkan pada data yang diberikan oleh responden secara sukarela.
6. Analisis data hanya dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif dan uji validitas-reliabilitas melalui *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), tanpa membahas perbandingan dengan aplikasi serupa lainnya.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada masalah yang didefinisikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Watsons ID berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Untuk menganalisis aspek *usability* (kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kenyamanan) yang paling memengaruhi pengalaman pengguna aplikasi Watsons ID di Kota Jambi.
3. Untuk memberikan rekomendasi strategis bagi pengembang aplikasi dan pihak Watsons Indonesia dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas antarmuka, kemudahan navigasi, dan kenyamanan penggunaan aplikasi Watsons ID, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Penelitian ini memberikan gambaran konkret mengenai aspek-aspek usability yang perlu diperbaiki berdasarkan hasil pengukuran SUS.
3. Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kepuasan Watsons ID, sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam memilih platform belanja online yang mudah digunakan dan memuaskan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan suatu Gambaran yang jelas mengenai keseluruhan penulisan karya ilmiah yang akan disusun, maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab awal yang dibuat dalam penelitian ini, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dari internet, buku, jurnal, dan juga pendapat atau ide para

pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diangkat.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, dan bahan penelitian, serta bahan pendukung dalam melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menggambarkan Gambaran umum tentang Wastons ID dan menjelaskan konseptual dan indikator penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil pengolahan data dan analisis pengolahan data.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya serta saran atau masukan untuk pengembangan dimasa yang akan datang