

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan semakin berkembangnya era digital dan pola masyarakat dalam berbelanja yang banyak beralih ke sistem elektronik atau *online system*, menjadikan pengguna dari berbagai *e-commerce* di Indonesia semakin bertambah. Berdasarkan pemikiran Kusumo Martanto, CEO Blibli pada laman web ekonomi.bisnis.com (dalam Mia Chitra Dinisari, 2020), dengan meningkatnya pengguna *e-commerce* sejak pandemi covid-19, sangat dianjurkan bagi toko retail untuk menjual produknya pada *platform e-commerce* agar bisnisnya tetap berkembang. Salah satu bentuk dari bisnis *e-commerce* yaitu *marketplace*. Felita & Oktivera (2019), menjelaskan dengan pesatnya perkembangan *e-commerce* serta potensi pasarnya yang besar, menjadikan persaingan ketat diantara penyedia layanan *e-commerce*. Oleh sebab itu perusahaan yang menjalankan bisnis di bidang *marketplace* dituntut agar mempersiapkan strategi dan pengembangan pada sistem untuk menarik persepsi positif dari penggunanya.

Shopee merupakan *marketplace* yang banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia. Berdasarkan data pada similarweb, Shopee merupakan salah satu *marketplace* berbasis *mobile* dengan pengguna terbanyak saat ini dengan penambahan pengguna yang naik turun setiap bulannya. Berdasarkan ulasan pada Google Play Store, penilaian atau pendapat dari pengguna mengenai sistem aplikasi sangat beragam. Widya Sastika (2017) menjelaskan bahwa Shopee merupakan

aplikasi jual beli *online* berbasis *mobile* yang menawarkan berbagai keuntungan bagi penggunanya. Seperti garansi produk, gratis ongkos kirim, rekomendasi produk, dan mengembangkan sistem.

Mengutip pernyataan dari Christin Djuarto selaku *Head of Business Development* perusahaan Shopee, bahwa Shopee sangat fokus pada *user experience* baik bagi penjual maupun pembeli, dan percaya dalam bisnis ini yang terpenting adalah mewujudkan kebutuhan dari pengguna (Ica Atarita, 2016). Namun dalam membangun sebuah sistem tentunya tidak luput dari suatu kendala, baik pada sistem fitur ataupun layanan aplikasi. Perbaikan perlu terus dilakukan, dan tentunya dengan tetap mempertimbangkan perspektif pengalaman dari pengguna aplikasi. Agar implementasi dari perbaikan tersebut dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Penilaian yang diberikan pengguna tentu bervariasi, mulai dari penilaian positif sampai penilaian negatif. Pada gambar 1.1 merupakan contoh penilaian dari pengguna aplikasi *mobile* Shopee yang bersumber dari *Google Play Store*:



Gambar 1.1 Penilaian Pengguna Aplikasi *Mobile* Shopee (google play store)

Para pelaku bisnis *marketplace* selain bersaing untuk mendapatkan banyak pengguna, tentunya juga bersaing dalam hal lain seperti banyaknya pengunjung *website*, jumlah instalasi aplikasi, jumlah karyawan, hingga pengikut di media sosial. Y. Wang & Liao (2004) berpendapat bahwa tolok ukur utama terhadap keberhasilan sebuah sistem yaitu kepuasan dari penggunanya. Guimaraes et al. (2003) keberhasilan sistem terdiri dari 3 komponen yaitu kualitas sistem, manfaat sistem, dan kepuasan pengguna.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan atau penilaian pengguna terhadap aplikasi *mobile* Shopee yang sudah digunakan dan kemudian akan dievaluasi. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem pada sebuah aplikasi yaitu metode *End User Computer Satisfaction* (EUCS). Doll & Torkzadeh, 1991 menjelaskan, dalam metode EUCS terdapat 5 variabel yang bisa digunakan dalam proses analisis, yaitu variabel *Content* (isi), variabel *Accuracy* (keakuratan), variabel *Format* (bentuk), variabel *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan variabel *Timeliness* (ketepatan waktu). Harapan dari penelitian ini yaitu bisa dijadikan evaluasi bagi pengembang agar kepuasan dari pengguna dapat diperhatikan, sehingga tercapai tingkat keberhasilan dari sistem aplikasi tersebut. Mengingat semakin bertambahnya pengguna dari aplikasi *mobile* Shopee, terutama di masa pemulihan akibat pandemi seperti sekarang yang membuat masyarakat lebih fokus pada hal-hal yang dapat dilakukan dari dalam rumah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil pemaparan latar belakang masalah di atas, maka diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile* Shopee dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Berapa persentase dari masing-masing variabel mengenai kepuasan pengguna aplikasi *mobile* Shopee berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile* Shopee berdasarkan variabel pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Mengetahui hasil dari pengimplementasian metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan informasi bagi pembaca terkait mengenai kepuasan pengguna pada aplikasi *mobile* Shopee.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, masukan, serta bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem pada aplikasi *mobile* Shopee.

1.5 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup yang dibatasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada sistem aplikasi *mobile* Shopee.
2. Penelitian ini hanya untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi *mobile* Shopee.
3. Metode analisis data hanya menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
4. Responden pada penelitian ini tidak dikategorikan berdasarkan sisi penjual dan sisi pembeli.