

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latarbelakang

Dalam masa globalisasi sekarang ini, kemampuan komputerisasi yang tinggi sangat dibutuhkan oleh setiap individu karena pesatnya perkembangan teknologi. Kemajuan teknologi informasi ini telah membantu peningkatan di berbagai bidang. Selain itu, kemajuan perangkat lunak juga terus berkembang, seiring dengan peningkatan teknologi dan perangkat keras yang semakin canggih. Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkannya, teknologi informasi sudah dijadikan bagian penting dari beragam dimensi hidup, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Industri pemasaran kini menyediakan fasilitas yang mempermudah pembeli dalam melakukan transaksi belanja melalui pengembangan aplikasi belanja. Pertumbuhan aplikasi belanja ini didorong oleh kecenderungan masyarakat yang menginginkan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan, sehingga memicu peningkatan bisnis e-commerce (Perangin-angin, 2020). Sementara itu, Electronic commerce atau jual beli online merujuk pada tahap jual beli yang dilaksanakan melalui online dengan media elektronik. Jual beli online mencakup transaksi antara bisnis (business to business) yang dilakukan melalui jaringan internet.. Platform jual beli adalah salah satu jenis jual beli online yang berperan selaku jembatan

diantara pembeli serta penjual. Contoh marketplace termasuk Shopee, Lazada, Tokopedia, dan lain-lain, termasuk MyYOGYA.

Setiap perusahaan harus membuat konsumen merasakan kepuasan dengan menawarkan produk serta layanan yang cenderung baik, terutama karena usaha perlu menjaga kedudukannya di tengah kompetisi yang bertambah ketat (Noor, 2020). Demi memperjuangkan kompetisi, usaha wajib bisa memuaskan pelanggannya. Berbagai upaya dan strategi dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan harapan mereka akan merasa puas dan mau kembali lagi. Jika konsumen sudah menjadi pelanggan loyal karena merasa kebutuhan mereka terpenuhi, maka mereka tidak akan berpindah ke perusahaan lain (Ishak, 2012).

Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi MyYOGYA, terdapat beberapa masalah yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Masalah tersebut termasuk ketidakkonsistenan stok atau bahan produksi antara aplikasi dan outlet, serta ketidaksesuaian pesanan yang diterima dengan yang dipesan melalui aplikasi. Komentar di app store dan play store menunjukkan bahwa beberapa pelanggan mengeluhkan ketidakhadiran barang yang mereka inginkan di aplikasi. Hal ini terjadi karena tidak ada konfirmasi antara pihak aplikasi dan pengguna mengenai stok kosong barang yang telah dipesan.

End User Computing Satisfaction (EUCS) ialah suatu model analisis yang dipakai guna mengevaluasi sistem. Metode ini bertujuan pengukuran kepuasan pemakai aplikasi dengan perbandingan diantara kenyataan serta ekspektasi terhadap sistem informasi. Jika sistem informasi perusahaan efektif dan memenuhi kebutuhan pelanggan, maka sistem tersebut dapat dianggap dapat diandalkan.

Evaluasi memakai model tersebut fokus kepada kepuasan pemakai akhir dari berbagai komponen teknologi, seperti (konten), (akurasi), (format), (mudahnya pemakaian), serta (keakuratan waktu). Dibandingkan dengan metode lainnya seperti TAM Lebih fokus pada penerimaan teknologi sebelum sistem digunakan secara penuh, sehingga kurang menggali aspek kepuasan setelah penggunaan rutin. Metode SERVQUAL Lebih cocok untuk mengukur kualitas layanan dalam industri jasa, bukan dalam konteks sistem informasi berbasis komputer. Dengan demikian, metode EUCS dipilih karena fokusnya pada pengguna akhir, dimensi yang komprehensif, serta relevansi yang tinggi dalam konteks sistem informasi. Metode ini telah terbukti secara empiris dalam berbagai studi dan lebih mendalam dalam menggali kepuasan pengguna dibandingkan metode alternatif.

PT. Akur Pratama (Yogya Group) ialah usaha ritel terkini di Indonesia yang menjalankan format supermarket serta department store. Untuk menilai sejauh mana sistem berhasil, penting untuk menganalisis dampak maupun output yang dicapai serta beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Analisis ini akan difokuskan pada aplikasi MyYOGYA yang beroperasi di sektor ritel dengan format supermarket dan department store. Berdasarkan hal tersebut, penulis berencana melaksanakan temuan yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penggunaan Aplikasi MyYOGYA Menggunakan Metode EUCS.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Adanya Ketidakkonsistenan stok antara aplikasi dan outlet mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi MyYOGYA dalam berbelanja online.
2. Adanya Ketidaksesuaian pemesanan ketika pengguna memesan barang yang stoknya kosong melalui aplikasi, sehingga barang yang diterima berbeda dari yang dipesan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya konfirmasi atau pemberitahuan dari pihak aplikasi kepada pengguna mengenai stok kosong tersebut.

1.3 Ruanglingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan dalam penelitian analisis kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi MyYOGYA yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan ini memakai metode end user computing satisfaction (EUCS) sebagai referensi atau dasar penilaian dalam penggunaan aplikasi MyYOGYA.
2. Variabel yang dipertimbangkan pada penelitian ini mencakup kelengkapan (content), akurat (accuracy), penyajian (format), kemudahan pemakaian (ease of use), tepat waktu (timeliness).
3. Kuesioner digunakan guna mendapatkan informasi dari partisipan mengenai penggunaan aplikasi MyYOGYA.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan temuan ini berlandaskan latar belakang permasalahan yang dipaparkan, antara lain:

1. Bagaimana mengukur kepuasan pengguna saat berbelanja online melalui aplikasi MyYOGYA berdasarkan aspek-aspek dalam metode EUCS?
2. Bagaimana memberikan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi guna meningkatkan kepuasan pengguna MyYOGYA?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan antara lain:

1. Memperoleh analisis kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi MyYOGYA.
2. Memberikan rekomendasi pada aplikasi demi meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi MyYOGYA.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat temuan ini ialah selaku referensi edukasi serta pengetahuan untuk para pengembang, khususnya *programmer* aplikasi MyYOGYA dalam mengembangkan / membangun aplikasi tersebut.