ANALISIS PENGARUH KUALITAS *MARKETPLACE* TOKOPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)
(Studi Kasus: Pengguna Tokopedia Di Pekanbaru)

Risnal Diansyah, S.Kom., MTI[1)], Sudrajat Purnomo Pranoto[2)], Syahril, S.Kom., M.Kom[3)].
[1,2,3] Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Riau
email: risnal@umri.ac.id, 170402062@student.umri.ac.id, syahril@umri.ac.id

Abstract

Tokopedia is an online buying and selling website (e-commerce) in Indonesia that carries the Marketplace business model. In an effort to achieve efficiency in user satisfaction with the Tokopedia Marketplace, the EUCS method is used. Based on 5 independent variables in EUCS, namely Content (content), Accuracy (accuracy), Format (format), Ease of Use (ease of use) and Time linesss (timeliness). Data collection was carried out by distributing questionnaires to the Pekanbaru community using Tokopedia, from distributing the questionnaire 100 data were taken as samples to measure the satisfaction of Tokopedia marketplace users. Then it is known that the level of satisfaction with the content of information (Content) is 76.4%, Satisfaction with the accuracy of information (Acuracy) is 74.46%, Satisfaction with Display (Format) is 77.53%, Satisfaction with user convenience (Ease of Use) of 78.66%, and satisfaction with Timelines of 75.9%.

Keywords: *Tokopedia Marketplace, End User Computing Satisfaction, User Satisfaction*.

Abstrak

Tokopedia merupakan sebuah website jual beli online / toko online (e-commerce) di Indonesia yang mengusung model bisnis Marketplace. Dalam upaya mencapai efesiensi kepuasan pengguna terhadap Marketplace Tokopedia menggunakan metode EUCS. Berdasarakan 5 variabel bebas yang ada pada EUCS yaitu Content(isi), Accuracy(keakuratan), Format(bentuk), Ease of Use(kemudahan dalam penggunaan) dan Time liness(ketepatan waktu). Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarkat pekanbaru yang menggunakan Tokopedia, dari penyebaran kuesioner di ambil 100 data sebagai sampel untuk mengukur kepuasan pengguna marketplace Tokopedia. Maka diketahui tingkat kepuasan terhadap isi informasi (Content) sebesar 76,4%, Kepuasan terhadap keakuratan informasi (Acuracy) sebesar 74,46%, Kepuasan terhadap Tampilan (Format) sebesar 77,53%, Kepuasan terhadap kemudahan pengguna (Ease of Use) sebesar 78,66%, dan kepuasan terhadap Ketepatan waktu (Timelines) Sebesar 75,9%.
.

Kata Kunci: *Marketplace* Tokopedia, *End User Computing Satisfaction*, Kepuasan Pengguna.

PENDAHULUAN

Saat ini teknologi informasi sudah manjadi bagian yang sangat berperan dalam kehidupan manusia. Hal ini didasarkan pada perkembangan zaman menuju arah yang lebih modern dan dinamis. Untuk itu, maka segala sesuatu dituntut dilakukan dengan lebih cepat agar dapat mengimbangi perkembangan zaman pada saat ini. Dengan semangakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dari waktu ke waktu dan meningkatnya kebutuhan informasi, sehingga memberikan dampak positif di berbagai bidang kehidupan manusia.

Pertumbahan pengguna internet di Indonesia pada awal 2021 ini mencapai 202,6 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 15,5 persen atau 27 juta jiwa jika dibandingkan pada Januari 2020 lalu. Total jumlah penduduk Indonesia sendiri saat ini adalah 274,9 juta jiwa. Ini artinya,

penetrasi internet di Indonesia pada awal 2021 mencapai 73,7 persen.(Galuh Putri Riyanto, 2021)

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek dari *Marketplace* Tokopedia. Misi *Marketplace* Tokopedia adalah pemerataan ekonomi di Indonesia secara Digital. Tokopedia merupakan sebuah *website* jual beli online / toko online (*e-commerce*) di Indonesia yang mengusung model bisnis *Marketplace*. Target pasar Tokopedia adalah para penjual dan pembeli, dimana Tokopedia menyediakan tempat bagi penjual untuk memasarkan barangnya, serta pembeli yang bisa melihat dan memilih barang yang akan dibeli. Transakasi antara penjual dan pembeli di Tokopedia menggunakan sistem Rekening Bersama, yaitu ketika uang dari pembeli ditahan terlebih dahulu di rekening milik Tokopedia, dan saat barangnya telah sampai di tangan pembeli barulah uang yang ditahan tersebut diteruskan ke rekening penjual.(Aziza & Hidayat, 2019)

Dengan berubahnya gaya belanja masyarakat yang banyak di lakukan masyarakat Indonesia. Yang awalnya secara tradisional ke online maka penulis ingin mengukur kepuasaan pengguna *Martketplace* Tokopedia sebagai *Marketplace* paling banyak di kunjungi pada tahun 2021 sebanyak 129,1 Juta pengunjung dengan menggunakan metode *End User Commputing Satisfaction*(EUCS).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Tarkzadeh & Doll (1991) menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai ini, yaitu : Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) dan ketepatan waktu (timelines) yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pemakai sebagai variabel independen. Pemilihan metode EUCS ini dimaksudkan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna sistem berdasarkan 5 komponen yang terdapat pada EUCS.

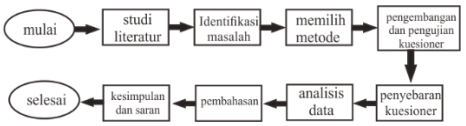
Penjelasan tiap dimensi yang diukur dengan metode EUCS menurut Doll dan Torkzadeh sebagai berikut.

1) *Content* (Isi) Dimensi ini menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi. Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
2) *Accuracy* (Keakuratan) Keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi. Sebuah sistem memiliki tingkat keakurasian yang baik, dapat dilihat dari jumlah error yang dihasilkan ketika mengolah data.
3) *Format* (*Format*) Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.
4) *Ease of Use* (kemudahan dalam menggunakan sistem). Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting karena kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir.
5) *Timeliness* (waktu) *Timeliness* atau ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input dan menghasilkan output dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau real time.(Setyoningrum, 2020)

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian seperti terlihat pada gambar berikut :

Gambar 1 Tahapan Penelitian



Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan metode bersifat analisis deskriptif. Metode ini berupaya menjelaskan kondisi atau

sikap untuk menjelaskan apa yang ada saat ini. Metode ini merupakan suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan analisa secara deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *Marketplace* Tokopedia dengan menggunakan metode *End User computing Satisfaction*(EUCS).

A. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut :

a. Studi Liteature

Metode ini dilakukan dengan cara mempelajari dan mencari referensi pada jurnal maupun sumber dari *literature* lain yang berhubungan dengan penelitian yang sedang atau akan dilakukan.

b. Kuesioner/Angket

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberikan tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.(Damayanti, 2018)

c. Angket penelitian

Di dalam pembuatan angket penelitian terlebih dahulu ditentukan variabel dan indikator penelitian yang akan digunakan. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan angket berdasarkan variabel yang terdapat dalam metode EUCS (End *User* Computing *Satisfaction*)

Setelah variabel, indikator dan pertanyaan yang telah ditentukan selanjutnya menenutukan sekala pengukuran. Dalam hal ini peneliti menggunakan skala likert. Data ini juga tergolong dalam bentuk data yang independent, dimana setiap jawaban responden yang satu tidak berpengaruh atau tidak dipengaruhi oleh jawaban responden yang lain. Skala yang di gunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama, dapat di lihat tabel berikut:

Tabel 1
Kreteria Penilaian Skala Likert

No	Simbol	Kreteria penilaian	Skor
1	SS	Sangat Setuju/ Sangat Puas	5
2	S	Setuju/Puas	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak setuju/ tidak Puas	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Puas	1

B. Data

Data merupakan sumber data yang digunakan didapat langsung dari pihak koresponden sehingga dapat dibuktikan keasliannya. Data tersebut digunakan untuk mennjawab permasalahan dalam melakukan penelitian. Data primer untuk mendukung tugas akhir ini yang didapat dari pihak terkait yaitu jawaban dari kuisioner/angket yang akan di sebarkan dan dipilih menggunakan metode *sampling accidental.*

C. Accidental Sampling

Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Dalam teknik sampling aksidental, pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui.(Meidatuzzahra, 2019)

D. Analisa Tingkat Kepuasan

Adapun range kategori tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Interprestasi Presentase Tingkat Kepuasan Pengguna

Interval	Kreteria
0% - 20%	Sangat Tidak Puasa
21% - 40%	Tidak Puas
41% - 60%	Netral
61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengelolahan data kuesioner yang terdiri dari atas 16 pertanyaan yang telah peneliti buat menggunakan *google form* yang telah disebarkan melalui media sosial media seperti

whatsaap, di dapatlah sebanyak 145 responden dan di ambil 100 responden untuk di teliti datanya, dan dari hasil pengelolaan tersebut dapat di ketahui data yang telah sebagai berikut:

1. Berdasarkan jenis kelamin , dari 100 responden yang di ambil dalam penelitian ini jumlah laki-laki sebanyak 49 orang atau 49 % dan responden berjenis kelamin Wanita sebanyak 51 responden atau 51%. Dapat di ambil kesimpulan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak.

2. Berdasarkan Status pekerjaan , dari 100 responden yang di ambil dalam penelitian ini jumlah Mahasiswa sebanyak 92 orang atau 92 % dan responden berjenis kelamin Wanita sebanyak 8 responden atau 8%. Dapat di ambil kesimpulan bahwa responden yang berstatus pekerjaan Mahasiswa lebih banyak.

3. Berdasarkan Uji T terdapat 2 variabel yang Hipotesisnya di terima yaitu variabel Content dan variabel Accuracy, sedangkan untuk variabel Format, Ease of Use, dan Timelines Ha di tolak dan Ho di terima.

4. Berdasarkan Uji F diketahui nilai f-hitung 39.690 > 2.31 f tabel dengan nilai signifikansi 0,00. Nilai signifikansi itu lebih kecil dari 0,05 maka Ha diterima dan Ho ditolak.

5. Berdasarkan Analisa Linear Berganda seluruh variabel EUCS memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Marketplace Tokopedia.

6. Setelah dilakukan pengumpulan data, pengeolahan dan dilakukan analisis jawaban responden pengguna *Marketplace* Tokopedia di pekanbaru, diketahui tingkat kepuasan terhadap isi informasi (*Content*) sebesar 76,4%, Kepuasan terhadap keakuratan informasi (Acuracy) sebesar 74,46%, Kepuasan terhadap Tampilan (*Format*) sebesar 77,53%, Kepuasan terhadap kemudahan pengguna (*Ease of Use*) sebesar 78,66%, dan kepuasan terhadap Ketepatan waktu (Timelines) Sebesar 75,9%. Tingkat kepuasan paling rendah yaitu pada Keakuratan informasi dengan presentase 75,46%. Diperlukan adanya perbaikan atau pembaruan tingkat *Accuracy* untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudian variabel kedua terendah adalah ketepatan waktu dengan presentase 75,9%, perlu adanya peningkatan pada variabel ketepatan waktu agar supaya kepuasan pengguna pada variabel ini juga bertambah. Dari 5 variabel yang ada variabel dengan presentase tertinggi adalah kemudahan pengguna.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Pengaruh Kualitas Marketplace Tokopedia terhadap pengguna menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Pengguna Tokopedia di Pekanbaru) dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Sampel yang digunakan adalah masyarakat pekanbaru yang menggunakan marketplace Tokopedia yang di mengisi kuesioner dengan Teknik penggambilan data *accidental sampling.*

2. Berdasakan hasil Analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode EUCS dapat di simpulkan bahwa ada 2 variabel bebas yang memiliki hubungan secara signifikan yaitu variabel content dan variabel accuracy karena nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel atau nilai Probabilitasnya di bawah 0,05 yaitu pada variabel content nilai t hitung 2,613 > 1.660 t tabel. Dengan nilai signifikasi 0,010 sehingga Ho di tolak dan Ha di terima. Untuk variabel accuracy nilai t hitung 2,701 > 1,660 t tabel. Dengan nilai signifikasi 0,008 sehingga Ho di tolak dan Ha di terima. Hal ini menjelaskan bahwa Variabel Content dan Accuracy Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna.

3. Dari hasil uji Analisa deskriptif mendapat hasil presentasi kepuasan pengguna marketplace Tokopedia yaitu tingkat kepuasan terhadap isi informasi (*Content*) sebesar 76,4%, Kepuasan terhadap keakuratan informasi (Acuracy) sebesar 74,46%, Kepuasan terhadap Tampilan (*Format*) sebesar 77,53%, Kepuasan terhadap kemudahan pengguna (*Ease of Use*) sebesar 78,66%, dan kepuasan terhadap Ketepatan waktu (Timelines)

Sebesar 75,9%. Tingkat kepuasan paling rendah yaitu pada Keakuratan informasi dengan presentase 75,46%.

B. Saran

Saran yang dapat di sampaikan dari penelitian yang telah di lakukan mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Marketplace Tokopedia terhadap pengguna menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Pengguna Tokopedia di Pekanbaru) dalah sebagai berikut :

1. Perlunya penambahan indikator pertanyaan pada kuesioner agar penilaian serta kebutuhan pengguna dapat tergali lebih terperinci lagi.
2. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode lain agar dapat menyempurnakan penelitian yang berhubungan dengan Analisa pengaruh kualitas marketplace Tokopedia terhadap kepuasaan pengguna marketplace Tokopedia.
3. memperluas responden agar dapat mencakup seluruh pengguna Tokopedia baik dari kalangan Umum maupun kalangan pelajar/mahasiswa.

TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada bapak Dr. Mubarak, M.Si, Bapak Harun Mukhtar, S.Kom., M.Kom, Bapak Doni Winarso, S.Kom., M.Kom, Bapak Risnal Diansyah, S.Kom., MTI, Bapak Syahril, S.Kom., M.Kom.

DAFTAR PUSTAKA

Aziza, R. F. A., & Hidayat, Y. T. (2019). *Analisa Usability Desain User Interface Pada Website*. *13*(1), 7–11.

Damayanti, A. S. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *2*(11), 4833–4839.

Meidatuzzahra, D. (2019). "Penerapan Accidental Sampling untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan terhadap Siklus Menstruasi (Studi Kasus: Pukesmas Jembatan Kembar Kabupaten Lombok Barat)." *Avesina, Vol 13*(No.1), Hal 19-23.

Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, *4*(1), 17–21. https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645