

## **Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Tokopedia dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)**

*Analysis of Objective Effects on Tokopedia Quality with EUCS (End User Computing Satisfaction) Method*

**Pradita Ramadhani Putri<sup>1)</sup>, Muhammad Rafi Pratama<sup>2)</sup>, Indy Millenio Diez Sutanto<sup>3)</sup>, Athallah Rafif Cahyono<sup>4)</sup>**

E-mail : <sup>1)</sup>[19082010043@upnjatim.ac.id](mailto:19082010043@upnjatim.ac.id) , <sup>2)</sup>[19082010032@upnjatim.ac.id](mailto:19082010032@upnjatim.ac.id) ,  
<sup>3)</sup>[19082010081@upnjatim.ac.id](mailto:19082010081@upnjatim.ac.id) , <sup>4)</sup>[19082010099@upnjatim.ac.id](mailto:19082010099@upnjatim.ac.id)

<sup>1,2,3,4</sup>Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur

### **Abstrak**

Tokopedia adalah situs jual beli online yang ada di Indonesia. Di era saat ini masyarakat lebih banyak menggunakan situs jual beli salah satunya tokopedia dalam melakukan transaksi. Untuk mencapai efisiensi dalam kepuasan pelanggan, digunakan metode eucs untuk menilai tokopedia. Penilaian yang dilakukan berdasarkan pada 5 variabel eucs yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Data diambil dari 100 orang yang pernah berbelanja di tokopedia. Hasil dari penilaian yaitu *content* sebesar 72.55 %, *accuracy* 73.65 %, *format* 73.22 %, *ease of use* 75.74 %, dan *timeliness* 73.53 %.

**Kata kunci:** EUCS ; Tokopedia ; Kepuasan.

### **Abstract**

*Tokopedia is an online buying and selling site in Indonesia. In the current era, people use buying and selling sites, one of which is Tokopedia, in making transactions. To achieve efficiency in customer satisfaction, the eucs method is used to assess Tokopedia. The assessment is based on 5 eucs variables, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The data is taken from 100 people who have shopped at Tokopedia. The results of the assessment are 72.55% content, 73.65% accuracy, 73.22% format, 75.74% ease of use, and 73.53% timeliness.*

**Key Words :** EUCS ; Tokopedia ; Satisfying

## **1. PENDAHULUAN**

Teknologi informasi kini menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Hal ini didasarkan pada perkembangan zaman ke arah yang lebih modern dan dinamis. Karena itu, segala sesuatunya harus berjalan lebih cepat untuk mengikuti perkembangan saat ini. Di era modern ini jika seseorang ingin membeli barang, tidak perlu datang langsung ke penjual. Dengan adanya bantuan berbagai macam Marketplace, pembeli dan penjual dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dengan cara pembayaran yang beragam.

Dalam penelitian ini penulis memperoleh objek dari Marketplace Tokopedia, seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan akan informasi memberikan dampak positif pada berbagai bidang kehidupan manusia. Misi Tokopedia Marketplace adalah pemerataan ekonomi digital di Indonesia. Tokopedia adalah situs web perdagangan online (e-commerce) Indonesia dan mengoperasikan model bisnis Marketplace. Target pasar Tokopedia adalah penjual dan pembeli, dan Tokopedia menyediakan tempat bagi penjual untuk menjual produk dan bagi pembeli untuk melihat dan memilih produk yang akan dibeli. Transaksi antara penjual dan pembeli di Tokopedia menggunakan sistem rekening bersama. Dalam sistem ini, uang pembeli pertama disimpan di rekening Tokopedia, dan ketika barang sampai ke pembeli, uang yang ditahan ditransfer ke rekening penjual.

## 2. METODOLOGI

### 2.1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya

Berikut beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang menjadi salah satu sumber dalam membuat paper :

1. Penelitian dari Usman Ependi, Rusmin Syafari, dan Pitria Maharani (2018), End User Computing Satisfaction On Website Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas website yang disediakan oleh Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan memberikan dampak terhadap pengguna. Metode yang digunakan yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS). Hasil penelitian yaitu website Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan dapat dikategori baik, atau dengan kata lain pengguna merasa isi, keakuratan, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu yang ada dapat memberikan kepuasan bagi pengguna.
2. Penelitian dari Deddy Gunawan, M.Suyanto, dan Henderi (2020), Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Secure System Of Payment (SSP) Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini bertujuan mendapatkan hasil evaluasi aplikasi mengenai tingkat kepuasan pengguna dan rekomendasi perbaikan teknis aplikasi SSP agar menjadi lebih baik. Metode yang digunakan yaitu Metode Deskriptif dengan alat ukur End User Computing Satisfaction (EUCS). Hasil penelitian mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 66%.
3. Penelitian dari Nanny Raras Setyoningrum (2020), Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian bertujuan mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi pengguna sistem dalam upaya mencapai kesempurnaan suatu sistem informasi dan dapat memenuhi harapan pengguna. Jenis penelitian yaitu Penelitian Deskriptif dengan alat ukur End User Computing Satisfaction (EUCS). Hasil penelitian menghasilkan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna sebesar 78,69% dengan gap/selisih sebesar 21,31% artinya pengguna berada pada rentang kategori puas.
4. Penelitian dari Firman Wijaya, Siti Alvi Solikhatin, dan Imam Tahyudin (2021), Analysis of End-user Satisfaction of Zoom Application for Online Lectures. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Metode yang digunakan yaitu UTAUT dan EUCS. Hasil penelitian seluruh variabel dari UTAUT yaitu Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions mempengaruhi kepuasan dari siswa sedangkan variabel EUCS yang mempengaruhi kepuasan dari siswa hanya 2 yaitu accuracy dan timeliness.
5. Penelitian dari Kurnia Anesa, Zulhendra, dan Denny Kurniadi (2017). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Xamp Editor Sebagai Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Komputer Di SMKN 3 Pariaman Menggunakan. Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem e-Xamp Editor di SMKN 3 Pariaman. Metode penelitian yang digunakan yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS). Hasil dari penelitian yaitu 6 faktor dari EUCS memberikan efek sebesar 61% pada tingkat kepuasan.

### 2.2 Metodologi Penelitian

#### 2.2.1 Penentuan Ruang Lingkup

Penentuan ruang lingkup dilakukan dengan melakukan kajian berdasarkan topik yang dipilih, tempat penelitian serta responden yang dipilih. Sampel penelitian ini yaitu masyarakat umum dengan syarat sudah pernah menggunakan atau berbelanja di Tokopedia minimal 1 kali.

### 2.2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan awal dalam melakukan analisis data dalam penelitian. Metode dalam pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner serta studi literatur.

### 2.2.3 Pemetaan EUCS

Sebelum kuesioner disebarakan terlebih dahulu akan dilakukan pemetaan terhadap metode End User Computing Satisfaction. Kuesioner yang berisi pertanyaan yang berhubungan dengan dimensi EUCS dengan skala likert sebagai penilaian. Pembagian kriteria penilaian seperti terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Bobot skor penilaian kuesioner**

No	Simbol	Kriteria Penilaian	Skor
1	SS	Sangat Setuju	4
2	S	Setuju	3
3	TS	Tidak Setuju	2
4	STS	Sangat Tidak Setuju	1

### 2.2.4 Analisis Tingkat Kepuasan dengan Metode EUCS

Data kuesioner diolah untuk memperoleh hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Tokopedia menurut persepsi dan harapan pengguna. Sesuai penjelasan pada analisis tingkat kepuasan responden bahwa interval persentase tingkat kepuasan pengguna diinterpretasikan seperti pada tabel berikut.

**Tabel 2. Interval skor kuisioner**

Interval	Kriteria
76% - 100%	Sangat Puas
51% - 75%	Puas
26% - 50%	Tidak Puas
0% - 25%	Sangat Tidak Puas

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Perhitungan Skor Masing - Masing Dimensi

#### 3.1.1 Content

Pada dimensi *content* terdapat 4 item pertanyaan dengan masing - masing pertanyaan memiliki skor maksimal 4 dengan jumlah responden 100 orang.

**Tabel 3. Hasil perhitungan dimensi content**

No	Pertanyaan	Presentase
1	Informasi di Tokopedia sesuai dengan kebutuhan pengguna	72.55 %
2	Informasi di Tokopedia mudah dipahami oleh pengguna	73.28 %
3	Tokopedia mempunyai layanan - layanan yang mendukung proses jual beli secara lengkap	72.79 %
4	Informasi di Tokopedia selalu diperbaharui	71.57 %
	Content	72.55 %

### 3.1.2 Accuracy

Pada dimensi *accuracy* terdapat 4 item pertanyaan dengan masing - masing pertanyaan memiliki skor maksimal 4 dengan jumlah responden 100 orang.

**Tabel 4. Hasil perhitungan dimensi accuracy**

No	Pertanyaan	Presentase
1	Tokopedia selalu memberikan informasi yang benar dan akurat	74.51 %
2	Setiap link dan menu yang diklik di Tokopedia selalu menampilkan halaman yang sesuai	74.02 %
3	Tokopedia menghasilkan permintaan (kegiatan jual beli) yang diinginkan pengguna	74.75 %
4	Tokopedia jarang mengalami error saat dijalankan	71.32 %
Accuracy		73.65 %

### 3.1.3 Format

Pada dimensi *format* terdapat 4 item pertanyaan dengan masing - masing pertanyaan memiliki skor maksimal 4 dengan jumlah responden 100 orang.

**Tabel 5. Hasil perhitungan dimensi format**

No	Pertanyaan	Presentase
1	Desain tampilan Tokopedia memiliki pengaturan warna yang menarik	71.81 %
2	Desain tampilan Tokopedia memiliki layout yang memudahkan pengguna	71.32 %
3	Desain tampilan Tokopedia menggunakan font yang jelas dan mudah dibaca	74.51 %
4	Desain tampilan Tokopedia menggunakan struktur Bahasa yang mudah dimengerti oleh pengguna	75.25 %
Format		73.22 %

### 3.1.4 Ease of Use

Pada dimensi *ease of use* terdapat 4 item pertanyaan dengan masing - masing pertanyaan memiliki skor maksimal 4 dengan jumlah responden 100 orang.

**Tabel 6. Hasil perhitungan dimensi ease of use**

No	Pertanyaan	Presentase
1	Tokopedia sangat nyaman dan mudah digunakan	72.55 %
2	Tokopedia mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	78.43 %

3	Tokopedia memberikan fitur peringatan jika terjadi kesalahan input pada sistem (misalnya tidak ada nama pembeli, tidak ada alamat))	72.55 %
4	Tokopedia tidak perlu waktu lama untuk menampilkan informasi setelah Tokopedia diakses	79.41 %
Ease of Use		75.74 %

### 3.1.5 Timeliness

Pada dimensi *Timeliness* terdapat 3 item pertanyaan dengan masing - masing pertanyaan memiliki skor maksimal 4 dengan jumlah responden 100 orang.

**Tabel 7. Hasil perhitungan dimensi Timeliness**

No	Pertanyaan	Presentase
1	Informasi yang dibutuhkan pengguna dengan cepat diperoleh melalui Tokopedia	72.30 %
2	Tokopedia tanggap dalam memberikan pelayanan	71.81 %
3	Tokopedia menyediakan informasi yang up to date	76.47 %
Timeliness		73.53 %

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil perhitungan diatas, dimensi *ease of use* memiliki nilai persentase terbesar yaitu 75.74 %. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Tokopedia mudah digunakan dan tidak mempersulit *user* disaat mengoperasikan Tokopedia. *Accuracy* memiliki nilai tertinggi kedua yaitu 73.65 % yang menunjukkan Tokopedia cukup baik dalam menyampaikan informasi - informasi untuk *user*. Dimensi dengan nilai tertinggi ketiga yaitu *Timeliness* dengan nilai 73.53 % diikuti dengan *format* dengan nilai 73.22 %. Dimensi dengan nilai persentase terendah yaitu *content* dengan nilai 72.55 %. Tokopedia disarankan untuk menambah layanan kepada *user* dikarenakan nilai dari *content* berada di posisi terendah.

Secara keseluruhan Tokopedia mendapat nilai persentase 73.74 % menandakan bahwa *user* merasa puas dengan aplikasi Tokopedia dan tidak menutup kemungkinan untuk meningkatkan aplikasi Tokopedia.

## 5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Ramadhan, W. A., Setiyowati, S.,; Widada, B. 2021. Measuring User Satisfaction Online-KRS Using End User Computing Satisfaction Method. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. 9.
- [2] Perdana, A. A., Catur Utami, M., Aini, Q. 2021. END USER COMPUTING SATISFACTION: MODEL ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MENGGUNAKAN PARTIAL LEAST SQUARE STRUCTURAL EQUATION MODELING (STUDI KASUS).8, 1237–1246.
- [3] 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*.Vol.4.
- [4] 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*. Vol. 4.  
<http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>

[5] Restanti, A. S., Astuti, E. Y., Munjiati, M., Nurwijayanti, U., & Widianingtias, S. 2018. Analisis End-User Computing Satisfaction pada Online Public Access Catalogue “Izylib” di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. *Journal of Library and Information Science*. 223.

[6] Restanti, A. S., Astuti, E. Y., Munjiati, M., Nurwijayanti, U., & Widianingtias, S. 2018. Analisis End-User Computing Satisfaction pada Online Public Access Catalogue “Izylib” di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 1(2), 223. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v1i2.223-238>

[7] Amalia, N., Saut, J., Hapsoro, W., Widya, S., Pekalongan, P., Patriot, J., 25 Pekalongan, N., & Tengah, J. 2021. *Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)*. XVI(1).

[8] Wijaya, F., Solikhatin, S. A., & Tahyudin, Ci. 2021. Analysis of End-user Satisfaction of Zoom Application for Online Lectures. *3rd 2021 East Indonesia Conference on Computer and Information Technology*. 348–353.