

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap *User Interface* Aplikasi Shopee Menggunakan Metode *EUCS*

Mira Tania¹, Ahmad Ishaq^{2*}, Muhammad Rifqi Firdaus³

^{1,2,3} Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat Raya No 98, Senen, Jakarta Pusat, Indonesia

e-mail korespondensi: ahmad.ami@bsi.ac.id

Submit: 04-09-2024 | Revisi: 11-09-2024 | Terima: 13-09-2024 | Terbit online: 16-09-2024

Abstrak - Peningkatan perkembangan era digital saat ini sangat cepat dan tidak dapat diprediksi, sebuah aplikasi *marketplace* seperti shopee dapat mempermudah manusia dalam melakukan pekerjaan atau bertransaksi. Aplikasi Shopee adalah *marketplace* belanja *online* yang menyediakan aplikasi fitur belanja kebutuhan kita secara *online* dengan membayar melalui sistem *cod*, *mobile banking*, *spaylater*. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan dalam melakukan penerapan suatu aplikasi. Penelitian ini berfokus di bagian kepuasan pengguna terhadap *User Interface* dari aplikasi Shopee. Penelitian ini dilakukan berdasarkan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Populasi dalam penelitian ini populasi tersebut terpilih sebanyak 172 responden untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi Shopee di Masyarakat Cilandak Timur RT 06 RW 01. Kemudian diolah secara statistik menggunakan rentang kategori dan persentanse melalui Skala *Likert*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah kategori puas dengan Tabulasi tingkat kepuasan hasil rata-rata 4.58 (Puas), dengan menggunakan tabel Tingkat Kepuasan Skala *Likert*. Kemudian, untuk hasil masing-masing dimensi adalah *Content Cukup Puas* (2.79), *Accuracy Puas* (4.34), *Format Puas* (4.30), *Timeliness Puas* (4.27), *Ease Of Use Puas* (4.42).

Kata Kunci : *E-Commerce*, Kepuasan Pengguna, *EUCS*.

Abstracts - *The increasing development of the digital era today is very fast and unpredictable, a marketplace application like Shopee can make it easier for people to do work or make transactions. The Shopee application is an online shopping marketplace that provides application features for shopping for our needs online by paying via COD, mobile banking, SpainLater systems. User satisfaction is an important factor that influences the success of implementing an application. This research focuses on user satisfaction with the User Interface of the Shopee application. This research was conducted based on End User Computing Satisfaction (EUCS). The population in this study was 172 respondents selected to be the sample in this study. The data in this research was obtained from a questionnaire distributed to users of the Shopee application in the East Cilandak Community RT 06 RW 01. Then it was processed statistically using a range of categories and percentages via a Likert Scale. The results obtained from this research are in the satisfied category with an average satisfaction level tabulation of 4.58 (Satisfied), using the Likert Scale Satisfaction Level table. Then, the results for each dimension are Content Quite Satisfied (2.79), Accuracy Satisfied (4.34), Format Satisfied (4.30), Timeliness Satisfied (4.27), Ease Of Use Satisfied (4.42).*

Keywords : *E-Commerce*, *User Satisfaction*, *EUCS*

1. Pendahuluan

Arti analisis, seperti yang tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 1990, adalah proses melihat suatu kejadian untuk mengetahui sifat yang sebenarnya. Untuk mendapatkan temuan akhir dari pengumpulan data dari kuesioner responden, analisis benar-benar diperlukan. “*Analisis*” adalah istilah Yunani kuno yang menjadi asal kata “*analysis*” dalam bahasa Inggris [1]. Penelitian lebih lanjut telah dilakukan oleh Inariska dan Rahayu untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir dan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kebahagiaan mereka terhadap aplikasi Shopee dan Lazada. Pada penelitian kuantitatif ini digunakan pendekatan teknik *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa sistem informasi Universitas Bina Darma Palembang angkatan 2020 [2]

Metode *EUCS* adalah metode untuk menghitung seberapa puas pengguna dengan sistem informasi yang memisahkan antara harapan dan kenyataan, sesuai dengan temuan peneliti sebelumnya. Menggunakan penilaian menyeluruh terhadap sistem informasi yang sering dilakukan konsumen saat menggunakannya dalam kehidupan



sehari-hari [3]. Tujuan yang akan dicapai secara spesifik, Komponen penting dalam pembuatan sistem penyediaan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam pembelian online, dengan harapan layanan yang di berikan oleh aplikasi shopee ini dapat membuat populasi sasaran yang berada di masyarakat Cilandak Timur RT 06 RW 01, itu sudah atau belum merasa puas akan tampilan dan dalam mencari suatu produk yang diperlukan pengguna untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti membeli sabun mandi, sabun muka, sikat gigi dalam kebutuhan selain itu ada berbagai macam *frozen food* ataupun makan siap saji yang disediakan di *shoppe food*. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan data primer di kerennakan sebelum mengelola data harus melakukan mencari data riset yang *valid* sesuai dengan materi tersebut.

Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, dapat disimpulkan bahwa variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Used, Timeliness, dan End User Satisfaction* memiliki hasil uji yang *valid* dan *reliable* [4]. Populasi yang menjadi perhatian dalam penelitian Marvel dan Jay, yang dilakukan di antara warga Jakarta Barat, adalah kepuasan terhadap *e-commerce* pengguna aplikasi Shopee [5]. Keberhasilan Shopee tidak terlepas dari strategi promosi seperti gratis ongkir dan *cashback*, serta layanan yang ditingkatkan melalui pengembangan melalui teknologi kecerdasan buatan dan permainan dalam aplikasi untuk mengumpulkan koin bisa digunakan saat berbelanja supaya mendapatkan sedikit potongan harga. Shopee, sebagai platform belanja *online* untuk barang asli, telah menjadi bagian dari *life style* masyarakat Indonesia dikarenakan kualitasnya bagus pada produk tersebut [6]

2. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini untuk mendapatkan data serta informasi serta menggunakan metode yang digunakan, yaitu dengan kuesioner dengan tahapan metode penelitian sebagai berikut:

a. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, penulis menggunakan pendekatan *EUCS* di Cilandak Timur RT 06 RW 01 untuk mengidentifikasi masalah pada tingkat kepuasan pengguna *User Interface* aplikasi Shopee.

b. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan melalui *Google Form* kepada masyarakat Cilandak Timur RT 06 RW 01.

c. Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh akan diproses untuk menghasilkan variabel pendukung yang akan digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan *User Interface* aplikasi shopee.

d. Evaluasi

Pada tahap evaluasi, penulis menarik kesimpulan dan memberikan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.

Karakteristik responden di dalam penelitian ini yaitu yang berada di kawasan Cilandak Timur RT 06 RW 01 dan memiliki kriteria lebih spesifik seperti jenis kelamin, usia, status pendidikan terakhir dan pekerjaan dari responden. Dalam penelitian ini penulis menggunakan aplikasi excel dalam mengelola data yang sudah di sebarakan oleh penulis ke masyarakat yang berada di Cilandak Timur RT 06 RW 01 sebanyak 172 responden yang di dominasi oleh perempuan yang dilakukan pada tanggal 15 Juni 2024 s/d 15 Agustus 2024. Data responden ditampilkan pada gambar 1.

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I
2	Responden	C1	C2	C3	C4	A1	A2	A3	B1
3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4
8	6	5	5	5	5	5	5	5	5
9	7	4	4	4	4	4	4	4	4
10	8	4	4	4	4	4	4	4	4
11	9	4	4	4	4	4	4	4	4
12	10	4	4	4	4	4	4	4	4
13	11	4	4	4	4	4	4	4	4
14	12	4	4	4	4	4	4	4	4
15	13	5	5	5	5	5	5	5	5
16	14	4	4	4	4	4	4	4	4
17	15	4	4	4	4	4	4	4	4
18	16	4	4	4	4	4	4	4	4
19	17	4	4	4	4	4	4	4	4
20	18	4	4	4	4	4	4	4	4
21	19	5	5	5	5	5	5	5	5
22	20	3	3	3	3	3	3	3	3
23	21	4	4	4	4	4	4	4	4
24	22	4	4	4	4	4	4	4	4
25	23	4	4	4	4	4	4	4	4
26	24	5	5	5	5	5	5	5	5
27	25	5	5	5	5	5	5	5	5
28	26	5	5	5	5	5	5	5	5
29	27	5	5	5	5	5	5	5	5
30	28	4	4	4	4	4	4	4	4
31	29	4	4	4	4	4	4	4	4
32	30	5	5	5	5	5	5	5	5
33	31	3	3	3	3	3	3	3	3
34	32	5	5	5	5	5	5	5	5
35	33	5	5	5	5	5	5	5	5
36	34	5	5	5	5	5	5	5	5
37	35	5	5	5	5	5	5	5	5

Gambar 1. Data responden

3. Hasil dan Pembahasan

Langkah awal dilakukan penulis untuk mengidentifikasi masalah untuk dianalisis oleh penulis, memakai pendekatan kualitatif dengan data primer. Menggunakan metode *EUCS* dalam penelitian ini sesuai dari beberapa referensi jurnal penelitian terdahulu. Kemudian memulai mengumpulkan data melalui menyebarkan kuesioner khususnya masyarakat Cilandak Timur RT 06 RW 01. Setelah mendapatkan hasil data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner tersebut selanjutnya di olah kembali menggunakan *excel* untuk mendapatkan pengukuran hasil tingkat kepuasan pengguna *User Interface* pada aplikasi shopee. Selanjutnya, dilakukan penulis akan menarik kesimpulan dan saran terhadap hasil yang diperoleh dalam penelitian ini.

Faktor yang terdapat pengaruh signifikan dalam instrumen *EUCS* seperti *Content (X1)*, *Accuracy (X2)*, *Timeliness (X4)*, hanya untuk *Format (X3)* dan *security (X6)* tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bintang *Cash & Credit* [7]. Dari 100 responden menghasilkan 70 responden merasa puas dengan Aplikasi *UBD mobile* mahasiswa. Berdasarkan hasil uji T pada Tabel 5 diketahui terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu pada *variabel format* dan *content* dan terdapat 3 variabel yang berpengaruh terhadap variabel Y [8]. Variabel *Content*, *Accuracy*, *Format* tidak ada pengaruh parsial terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*) dan *Ease Of Use*, *Timeliness* ada pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*) [9].

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan keadaan saat ini. Lima variabel yang membentuk metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* yaitu konten (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*) akan diteliti dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan *user interface* yang disediakan oleh aplikasi *Shopee*. Selain itu menggunakan Skala *Likert* untuk menentukan jumlah pertanyaan dan nilai bobot berdasarkan data dari 172 kuesioner responden. Hasil dari penelitian ini untuk meningkatkan kualitas fitur *website* sistem informasi akademik *fasilkom unsri*. Dalam penggunaan metode *EUCS* ini akan dikur setiap variabel didalamnya dan dilakukan pengujian validitas dan reabilitas. Hasil pengujian validitas dan reabilitas yaitu didapat hasil *valid* dan *realible* [10]. Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis pada bab sebelumnya, serta saran yang mungkin dapat dilakukan untuk perbaikan pada aplikasi *E Absensi* [11]. Dalam lingkup *enduser computing*, sejumlah studi untuk menangkap atau menangkap evaluasi dimana pengguna akhir menganggap pengguna suatu sistem informasi dalam kepuasan dan juga faktor yang dapat membentuk kepuasan pengguna dapat mengembangkan sistem yang ada menjadi lebih baik [12]. Sistem Informasi *Website E-Campus Unsika* ditinjau memiliki nilai *IKM* dengan nilai b penilaiannya termasuk baik. Penilaian *IKM Accuracy* dengan nilai 73,06, bahwa *Accuracy* diisi dengan indikator terkait informasi atau berita yang akurat sesuai relevansi yang ada [13]. *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna dengan nilai persentase 73,2% dipengaruhi oleh variabel lain yg tidak dimasukkan kedalam penelitian. Dengan nilai persentase tersebut artinya pengguna *OVO* merasa puas dengan aplikasi *OVO* [14].

3.2. Pembahasan

Identitas responden akan dianalisis menggunakan pertanyaan dalam kuesioner untuk mengumpulkan informasi tentang karakteristik mereka. Ini termasuk jenis kelamin, usia, status pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

Tabel 1. Kriteria Responden

No	Kode	Kriteria
1	C1	<i>Content</i>
2	A1	<i>Accuracy</i>
3	B1	<i>Format</i>
4	T1	<i>Timeliness</i>
5	E1	<i>Ease Of Use</i>

Dari beberapa Kriteria responden tersebut ditentukan untuk melakukan perhitungan menggunakan metode *EUCS*.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Skala Likert

Range	Tingkat Pengaruh
1 – 1.79	Sangat tidak puas
1.8 – 2.79	Cukup puas
2.8 – 3.39	Puas
3.4 – 4.19	Puas
4.2 - 5	Puas

Penggunaan skala ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi dan tingkat kepuasan pengguna di mana masing-masing kategori dibuat dengan skala 1-5 [15].

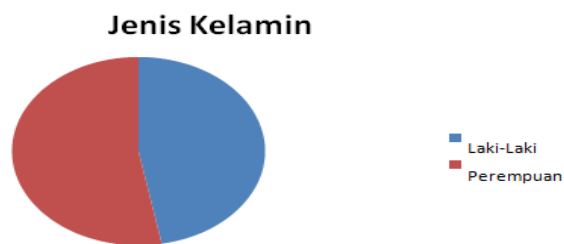
3.3. Tabulasi Tingkat Kepuasan Pengguna *Shopee*

Hasil akhir perhitungan untuk setiap dimensi diurutkan berdasarkan tabel tingkat kepuasan pengguna, seperti yang diberikan pada tabel 3.

Tabel 3. Tabulasi Tingkat Kepuasan Pengguna Shopee

Dimensi	Nilai Rata-rata Kepuasan	Kategori
<i>Content</i>	2.79	Cukup Puas
<i>Accuracy</i>	4.34	Puas
<i>Format</i>	4.30	Puas
<i>Timeliness</i>	4.27	Puas
<i>Ease Of Use</i>	4.42	Puas
Total Rata-rata	4.58	Puas

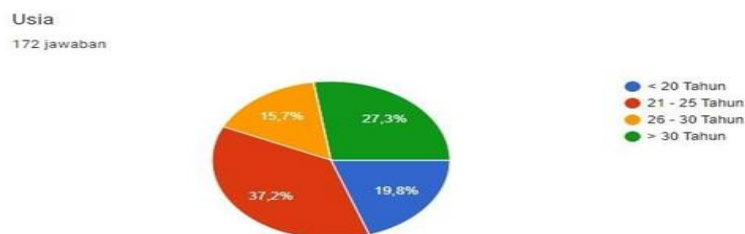
3.4 Jenis Kelamin



Gambar 2. Jenis Kelamin Responden

Dari gambar 2, menunjukkan dari data 172 responden yang digunakan dalam analisis ini, sebagian besar didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 88 responden dengan persentase 64,5% dan sedangkan sisanya yaitu berjenis kelamin laki-laki berjumlah 83 responden dengan presentase 35,5%.

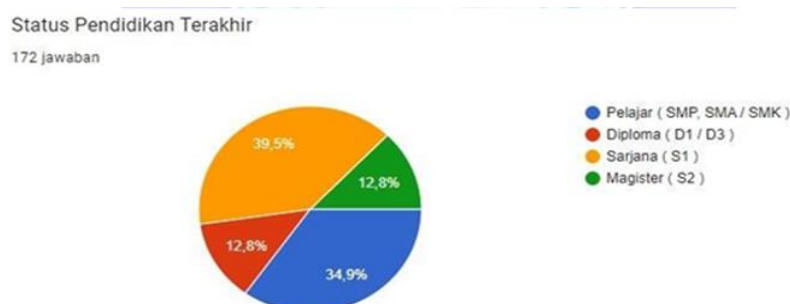
3.5 Usia



Gambar 3. Usia Responden

Dari gambar 3, bahwa dari 172 responden yang digunakan dalam analisis ini, sebagian besar didominasi oleh umur 21-25 Tahun yaitu ada 64 responden dengan persentase adalah 37,2%; di atas 30 tahun, yang terdiri dari 47 responden; berusia 26 hingga 30 tahun, yang terdiri dari 27 responden; dan di bawah 20 tahun, yang terdiri dari 34 responden.

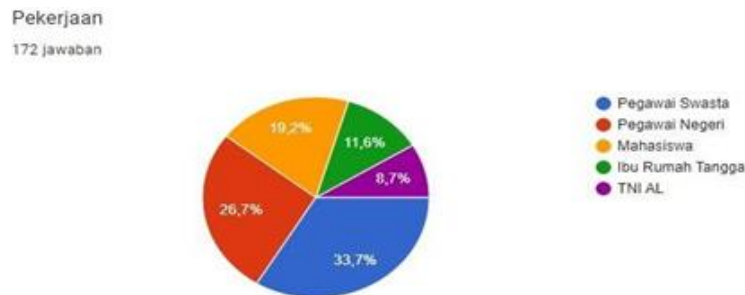
3.6. Status Pendidikan Terakhir



Gambar 4. Status Pendidikan Terakhir

Bahwa dari 172 responden yang ada dalam analisis ini, data tertinggi yang didominasi yaitu status pendidikan terakhir yaitu Sarjana (S1) dengan 68 responden persentase 39,5% seperti yang ditunjukkan pada Gambar III.5 di bawah ini. Selanjutnya data dari pelajar (SMP,SMA/SMK) dengan persentase 34,9%. Status pendidikan berikutnya adalah diploma (D1/D3), yang dilaporkan oleh 22 responden dengan persentase 12,8%, dan disusul magister (22 responden dengan persentase 12,8%.

3.7 Pekerjaan



Gambar 5. Pekerjaan Responden

Gambar5 menunjukkan bahwa dari 172 responden yang ada dalam analisis ini, seperti pada Gambar 4, di atas ini, sebagian besar pekerjaan adalah pegawai swasta, 33,7%, dengan jumlah 58 responden; diikuti oleh pegawai negeri, 26,7% dengan jumlah 46 responden setelah itu yaitu mahasiswa dengan persentase 19,2% dengan jumlah 33 responden; ibu rumah tangga; 11,6%, dengan jumlah 20 responden dan TNI AL, 8,7% dengan jumlah 15 responden.

4. Kesimpulan

Aplikasi Shopee menawarkan beberapa keunggulan dalam *User Interface* penggunaannya, menurut penelitian yang menggunakan teknik *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, mayoritas pengguna merasa puas dengan hal tersebut. Skor rata-rata keseluruhan, sebagaimana ditentukan oleh tabel Tabulasi Tingkat Kepuasan Skala Likert, dengan *content* 2,79 (Cukup Puas), *Accuracy* berada di angka 4,34 (Puas), *Format* di angka 4,30 (Puas), *Timeliness* di angka 4,27 (Puas), dan *Ease Of Use* di angka 4,42 (Puas). Data pengujian ini menggunakan 172 responden untuk dihitung. Data pengujian nilai tertinggi validitas *r* hitung variabel *format* (*X3*) yaitu 0,871 dan *r* tabel 0,148 keterangan valid dan nilai terendah validitas *r* hitung variabel *content* (*X1*) dan *timeliness* (*X4*) yaitu 0,795 dan *r* tabel 0,148 keterangan yaitu valid. Data pengujian nilai tertinggi uji reliabilitas variabel *format* (*X3*) dengan *Cronbach's Alpha* 0,830 dan nilai terendah uji reliabilitas variabel *accuracy* (*X2*) dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0,656 keterangan nilai tersebut termasuk reliabel dikarenakan nilai nya lebih dari 0,60.

Referensi

- [1] Pujana Et. Al , 2023. "Analisis Kepuasan Pengguna E- Rapor Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (Eucs)* Di Smp Negeri 1 Sukasada".
- [2] Ariska And Amelia,2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Marketplace* Shopee Dan Lazada Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (Eucs)*" *J.Teknol. Inf. Edit, Volt.* 14, No. 2, Pp. 53- 58, 2019.
- [3] Simamere, 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-Learning Dengan Menggunakan *End User Computing Satisfaction (Eucs)*".
- [4] M. Ariandi & D.Marsolina (2023). Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxime Menggunakan Metode *Eucs* *10.30865/Jurikom.V10i2.5819*.
- [5] M. Yang & F. Sitohang . Y, 2023. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce Shopee".
- [6] R. Agustina & L. Abdillah(2020). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang *Cash* Dan *Credit M* R.Saputra & M.Sanjaya (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *Eucs* *10.30865/Klik.V4i2.1218* Menggunakan Metode *Eucs* [Http://Arxiv.Org/Abs/2207.00642](http://Arxiv.Org/Abs/2207.00642).
- [7] Sugandi, M.A.,& Halim, R.M N. (2020). Analisis *End-User Computing Satisfaction (Eucs)* Pada Aplikasi *Mobile* Universitas Bina Darma *Sistematis*, 9(1), 143. <https://Doi.Org/10.32520stmsi.V9i1.625>.
- [8] S. Sakinah & Okdini (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode *Eucs* *10.56327/Jtksi.V6i2.1487*.
- [9] R.Saputra & M.Sanjaya(2023). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan

- Metode *Eucs* 10.30865/Klik.V4i2.1218.
- [10] Pratama,2023. “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi E Absensi Di Kepolisian Daerah Sumatera Selatan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (Eucs)*”.
- [11] W.W.Chin And M.K.O.Lee, “*A Proposed Model And Measurement Instrument For The Formation Of Is Satisfaction*,” *Icis*, Vol. Brisbane, Pp. 553-563,,2000.
- [12] W.J.Doll And G.Torkzadeh, “*The Measurement Of End-User Computing Satisfaction*,” *Mis Q.*, Vol. 12, No. 2, Pp. 259-274, Aug. 1988, Doi: 10.2307?248851.
- [13] Salis, Mochamad Ikhsan, Rafif, Muhamad Wildan Ardiansyah & Ricky Ardiansyah (2023). Analisis Sistem Informasi *Website E-Campus Unsika* Dengan Pendekatan *Eucs*. 2210631020113@Students.Unsika.Ac.Id.
- [14] Darwati, 2022. “Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (Eucs)*”. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- [15] Taswin, 2022. “Implementasi Metode *End User Computing Satisfaction* Untuk Mengukur Tingkat Keefektifan Dan Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning*”.