BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman digital saat ini, kemajuan teknologi informasi yang begitu cepat telah mengubah pola belanja masyarakat secara signifikan. Dengan berkembangnya teknologi informasi, kini masyarakat lebih memilih berbelanja secara daring, terutama bagi generasi muda yang dikenal sebagai generasi Z (Gen Z). Generasi muda yang tumbuh di era digital dan sudah terbiasa menggunakan internet sejak kecil lebih memilih berbelanja secara daring karena dianggap lebih praktis, nyaman, serta menyediakan beragam pilihan produk. Sebuah aplikasi dapat dianggap berhasil apabila penggunanya merasa puas saat menggunakannya. Oleh karena itu, kepuasan pengguna merupakan faktor kunci yang menentukan loyalitas pelanggan dan keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang (Juwira, Roswati dan Sutabri 2024)

Dengan berkembangnya teknologi digital, aplikasi belanja online menawarkan berbelanja dengan nyaman dan praktis, fleksibilitas dan kemudahan akses. Dalam konteks ini, aplikasi Alfagift memenuhi kriteria tersebut. Meskipun demikian, menjaga kepuasan pengguna tetap menjadi tantangan utama bagi Alfagift di tengah persaingan ketat dalam industri layanan belanja daring. Tingkat kepuasan pengguna menjadi faktor krusial yang memengaruhi loyalitas konsumen serta keberlanjutan bisnis aplikasi ini dalam jangka panjang (Fauziah, 2024).

Dalam konteks sistem informasi, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) adalah dua konsep yang sering disamakan, namun memiliki fokus yang berbeda. *User satisfaction* merupakan evaluasi kognitif pengguna terhadap sistem setelah digunakan, terutama mengenai sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan dan harapan mereka secara fungsional. Sementara itu, *user experience* mencakup persepsi emosional dan impresi selama interaksi dengan sistem, termasuk aspek estetika, kenyamanan, dan emosi.

Aplikasi Alfagift yang dikembangkan oleh Alfamart merupakan platform layanan belanja online dan pengiriman barang, aplikasi Alfagift bertujuan untuk memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti fitur-fitur pemesanan produk, pengiriman langsung ke rumah, promo eksklusif, hingga integrasi dengan poin loyalitas menjadi nilai tambah dari aplikasi ini.(Nurnadya *et al.*, 2024). Namun, masih terdapat keluhan dari pengguna terkait performa aplikasi, kemudahan navigasi, serta kejelasan informasi produk yang ditampilkan. Hal ini menunjukkan pentingnya dilakukan pengukuran kepuasan pengguna bertujuan untuk mengarahkan proses pengembangan aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi sistem informasi seperti Alfagift, metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) lebih tepat digunakan dibandingkan SUS (*System Usability Scale*) atau UEQ (*User Experience Questionnaire*). EUCS secara khusus menilai kualitas sistem melalui lima dimensi utama—*content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness*—yang mencerminkan performa fungsional dan relevansi sistem informasi dalam

mendukung aktivitas pengguna, sedangkan SUS dan UEQ lebih menekankan pada kegunaan umum atau pengalaman emosional pengguna tanpa mengkaji secara mendalam aspek fungsional dari sistem informasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi merupakan faktor penting bagi perusahaan dalam menilai keberhasilan aplikasi. Dengan itu, penelitian ini akan menganalisis kepuasan pengguna Alfagift menggunakan metode EUCS.

1.2 Rumusan Masalah

Rangkaian permasalahan dalam penelitian ini dapat dirinci seperti di bawah ini:

1. Bagaimana faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pegguna aplikasi Alfagift?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Alfagift ditinjau dari variabel utama EUCS, yaitu isi, ketepatan, bentuk, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pembahasan sebelumnya, penelitian ini memiliki sejumlah tujuan yang dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi unsur-unsur yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Alfagift.

2. Penerapan metode EUCS dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Alfagift.

1.4 Batasan Masalah

Batasan penelitian ini diarahkan pada beberapa permasalahan utama berikut ini:

1. Cakupan penelitian ini terbatas pada pengguna aplikasi Alfagift yang berdomisili di Kota Medan.
2. Studi ini melibatkan variabel bebas seperti konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna.
3. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pendekatan yang memilih responden sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
4. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode regresi linier berganda, mengingat terdapat lebih dari satu jumlah variabel bebas.
5. Dalam proses analisis data, peneliti memanfaatkan perangkat lunak SPSS versi 27.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menghadirkan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peniliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan pengalaman praktis dalam menilai kepuasan pengguna aplikasi melalui pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Selain itu, penelitian ini juga meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi masalah, mengolah data, serta memberikan rekomendasi strategis yang relevan untuk pengembangan aplikasi.

2. Bagi Universitas

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi ilmiah dan memberikan kontribusi positif bagi peningkatan ilmu pengetahuan, serta berfungsi sebagai rujukan bagi peneliti atau mahasiswa yang tertarik melakukan penelitian serupa di masa depan.

3. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini, berpotensi memberikan wawasan yang selaras bagi perusahaan dalam mengenali berbagai faktor yang berperan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Alfagift dan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas aplikasi, memperbaiki layanan, meningkatkan loyalitas pelanggan, agar perusahaan dapat bersaing secara lebih efektif.

4. Bagi Pengguna

Melalui penelitian ini, pengguna dapat menilai kualitas layanan aplikasi Alfagift dan memahami aspek-aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan mereka.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk menciptakan susunan laporan penelitian yang lebih terstruktur, Dengan demikian struktur laporan ini dibagi menjadi beberapa bab yang dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Memaparkan penjelasan terkait dengan latar belakang permasalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menyajikan teori-teori dasar yang menjadi landasan dalam menganalisis dan membahasan permasalahan penelitian. Termasuk di dalamnya adalah pengertian-pengertian terkait metode dan variabel yang digunakan, serta uraian mengenai penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III METODOLOGI

Membahas pendekatan dan teknik penelitian yang digunakan, mulai dari teknik pengumpulan data, kerangka berpikir, tahapan pelaksanaan penelitian, hingga metode analisis atau pendekatan penyelesaian masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan hasil observasi sepanjang penelitian berlangsung, serta dengan pembahasan yang dikaitkan dengan teori atau hasil penelitian

sebelumnya sebagai bahan perbandingan dan penguatan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menampilkan ringkasan menyeluruh berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, termasuk usulan-usulan yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan atau penyempurnaan penelitian masa mendatang.