

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MARKETPLACE SHOPEE DAN LAZADA MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Iin Ariska¹, Rahayu Amelia²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

e-mail: ¹iinariska2705@gmail.com, ² rahayu_amalia@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan penerapan sebuah aplikasi. Salah satu nya adalah aplikasi shopee dan Lazada. Shopee & Lazada adalah sebuah aplikasi yang bergerak dibidang jual beli secara online dan dapat diakses secara mudah dengan menggunakan *smartphone*. belum pernah dievaluasi berdasarkan faktor kepuasan penggunanya sehingga dimungkinkan masih ditemukan beberapa masalah pada aplikasi yang berjalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka terhadap aplikasi shopee dan lazada ini. Penelitian kuantitatif ini dilakukan berdasarkan model End-User Computing Satisfaction (EUCS). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa sistem informasi aktif angkatan 2020 universitas bina darma palembang. Dari populasi tersebut terpilih sebanyak 71 responden untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian perbandingan 2 aplikasi ini dapat mengetahui marketplace mana yang paling puas digunakan mahasiswa.

Kata kunci: Aplikasi Shopee, Aplikasi Lazada, metode *eucs*

ABSTRACT

User satisfaction is one of the important factors that affect the successful implementation of an application. One of them is the Shopee and Lazada applications. Shopee & Lazada is an application that is engaged in buying and selling online and can be accessed easily using a smartphone. has never been evaluated based on the user satisfaction factor so it is possible that some problems can still be found in the running application. This study aims to determine the satisfaction of end users and the factors that influence their satisfaction with this shopee and lazada application. This quantitative research was conducted based on the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model. The population in this study were students of active information systems class 2020, Bina Darma University, Palembang. From this population, 71 respondents were selected to be the sample in this study. The results of the comparison study of these 2 applications can find out which marketplace is the most satisfied for students to use.

Keywords: *Shopee application, Lazada application, eucs method*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia teknologi di zaman sekarang tumbuh sangat pesat, perkembangan yang pesat tersebut terjadi di hampir segala sektor. Bidang bisnis misalnya, dimana dulu kita berbelanja kebutuhan hanya bisa kita dapatkan di pasar atau mall begitupun pedagang hanya bisa berdagang di pasar atau mall. Tapi sekarang perkembangan bisnis dalam dunia maya saat ini mulai banyak diminati oleh masyarakat dalam bentuk Online Shop atau transaksi jual beli online. *Electronic*

commerce atau yang lebih dikenal dengan *E-commerce* adalah kegiatan melakukan transaksi bisnis secara online melalui media internet dan perangkat-perangkat yang terintegrasi dengan internet. Salah satu perusahaan e-commerce yang telah mendirikan marketplace besar yaitu shopee dan lazada.

Aplikasi Shopee tersedia di perangkat Android Google Play Store maupun IOS App Store [1] Namun, sebagai marketplace yang meramalkan segmen mobile, Shopee memiliki tantangan besar untuk ikut bersaing dengan banyak e-commerce terdahulu lainnya seperti tokopedia, bukalapak, lazada, dan lain-lain. Seiring pertumbuhan e-commerce yang cepat dan beragam serta menimbulkan persaingan yang semakin ketat, mengharuskan para pemain e-commerce maupun penyelenggara marketplace harus mampu memberikan kepuasan kepada pengguna demi memenangkan persaingan tersebut [2].

Lazada adalah pusat belanja online yang menawarkan berbagai macam produk dimulai dari elektronik, buku, fashion, mainan anak, peralatan bayi, perlengkapan travelling dan olahraga. Lazada didirikan pada tahun 2012 dan merupakan salah satu cabang dari jaringan retailing online di Asia Tenggara. Jaringan lazada merupakan salah satu cabang jaringan perusahaan internet Jerman yaitu Rocket Internet yang merupakan perusahaan online incubator yang sukses membuat perusahaan-perusahaan online inovatif di berbagai belahan dunia ber kantor pusat di Berlin proyek yang dimiliki Rocket Internet antara lain Zalando, Edarling, Top Tarif dan lain-lain.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu menggunakan metode kuantitatif [3]. Pada penelitian ini akan dikembangkan model penelitian sebagai sumber rumusan sejumlah hipotesis. Hipotesis ini kemudian diuji menggunakan data yang telah dikumpulkan dari kuesioner [4] Kuesioner dirancang dalam bentuk pernyataan yang sejalan dengan pendekatan dan strategi penelitian yang selanjutnya disebarkan kepada responden yang telah ditargetkan.

Selanjutnya, pengujian awal sudah dilakukan untuk mengukur tingkat validitas kuesioner tersebut khususnya bagaimana calon responden mengerti isi pernyataan-pernyataan penelitian. Tujuh puluh satu mahasiswa sistem informasi Universitas Bina Darma yang aktif dilibatkan dalam pengujian awal ini [5]. Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Shopee dan Lazada yang berstatus mahasiswa aktif Universitas Bina Darma Palembang, ini dilakukan terkait dengan upaya untuk menjamin tingkat keberhasilan penelitian yang berhubungan dengan ketersediaan sumber daya pada penelitian dan kemudahan dalam mendapatkan data.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan berbagai metode :

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dengan cara berkomunikasi langsung (seperti tanya jawab) antara pewawancara dan responden

2. Kuesioner

Pengumpulan data penelitian pada kondisi tertentu tidak memerlukan kehadiran peneliti. Pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan melalui kuesioner. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca juga menjawab pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti. Kuesioner pada penelitian ini dibuat melalui Google Form

3. Studi Literatur

Dalam melakukan sebuah penelitian ilmiah, peneliti harus melakukan teknik penyusunan yang sistematis untuk memudahkan langkah-langkah yang akan diambil, salah satunya ialah melakukan studi literatur pada jurnal, buku-buku, ataupun penelitian lain yang berkaitan dengan topik/judul yang diangkat pada penelitian ini. Data yang didapat dari studi literatur akan digunakan sebagai acuan dalam membuat kuesioner penelitian.

2.2 Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

End-User Computing Satisfaction merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut. Pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan efektif dan sesuai dengan yang diinginkan [6].

2.3 Populasi

Populasi dalam penelitian ini merupakan mahasiswa universitas bina darma Palembang.

2.4 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampel nya di ambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari populasinya (n.d.) Sempel yang di ambil dalam penelitian ini khusus mahasiswa prodi sistem informasi. [7]

2.4.1 Pengujian Data

Data akan dikumpulkan dengan cara melakukan penyebaran kuesioner (menggunakan Google Form) kepada responden. Kesungguhan responden dalam mengisi kuesioner, sangat dibutuhkan dalam penelitian ini. Akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas pada beberapa sampel untuk mencari tahu valid/reliabel atau tidak valid/tidak reliabel nya item-item pertanyaan yang dibagikan. Uji validitas dan uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan software SPSS (Statistical Product of Social Science) for Windows Versi 25.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap ini dilakukan dengan menganalisis jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner, khususnya pertanyaan pada bagian profil responden dan pertanyaan tentang aplikasi shopee dan Lazada untuk menghasilkan informasi demografis terkait karakteristik responden, peranan aplikasi shopee dan Lazada, serta status kepuasan pengguna shopee dan Lazada. Data responden yang berhasil diperoleh peneliti 71 data. Informasi demografis tersebut meliputi: nama,nim,kelas, jenis kelamin, status pengguna aplikasi, Berikut adalah hasil analisis aplikasi:

3.1 Uji Validitas

Uji validitas akan dilakukan dengan menggunakan software SPSS v.25. Teknik pengujian yang sering digunakan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan korelasi Bivariate Pearson(Produk Momen Pearson), dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dan skor total item. Skor total adalah jumlah dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin di ungkap à Valid. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05), maka instrument pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau biasa disebut valid.

Untuk menguji valid tidaknya item-item pertanyaan pada kuesioner, peneliti menguji 71 sampel respon yang telah terkumpul. Berikut semua variabel yang telah di uji dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Keterangan:

CON : Content

ACC : Accuracy

FOR : Format

EOU : Ease of use

TIM : Timeliness

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

		Correlations					
		PL1.1	PL1.2	PL1.3	PL1.4	PL1.5	Total
PL1.1	Pearson Correlation	1	.942**	.923**	.884**	.966**	.970**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	71	71
PL1.2	Pearson Correlation	.942**	1	.890**	.935**	.958**	.970**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	71	71
PL1.3	Pearson Correlation	.923**	.890**	1	.883**	.935**	.953**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	71	71	71	71	71	71
PL1.4	Pearson Correlation	.884**	.935**	.883**	1	.927**	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	71	71	71	71	71	71
PL1.5	Pearson Correlation	.966**	.958**	.935**	.927**	1	.983**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	71	71	71	71	71	71
Total	Pearson Correlation	.970**	.970**	.953**	.949**	.983**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	71	71	71	71	71	71

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu. Jika pertanyaannya tidak valid, maka pertanyaan tersebut dibuang. Pertanyaan yang sudah valid baru secara bersama-sama diukur reliabilitasnya. Nilai koefisien reliabilitas atau Alpha (Cronbach) yang baik adalah 0,60(cukup baik) dan di atas 0,80(baik). Pengukuran validitas dan reliabilitas harus dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliabel. Untuk menguji reliabel tidaknya item-item pertanyaan pada kuesioner, peneliti menguji 71 sampel respon yang telah terkumpul. Berikut semua variabel yang telah di uji dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Keterangan :

N : Jumlah responden.

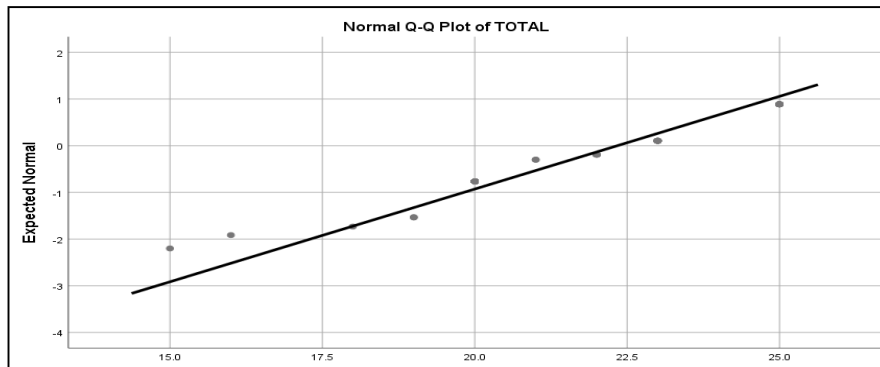
N of Items : Jumlah pernyataan.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.832	6

3.3 Uji Normalitas

Model regresi yang baik yaitu jika memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Data yang terdistribusi normal dalam suatu model regresi dapat dilihat pada grafik normal P-P Plot, dimanabila titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis maka data tersebut dapatdikatakan berdistribusi normal atau mendekati normal.



Gambar 1 Grafik P-P Uji Normalitas.

3.4 Uji Multikolinearitas

Metode dalam pengambilan keputusan uji multikolinearitas yaitu jika Tolerance > 0,1 dan atau VIF < 10, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.553E-15	.000		.000	1.000		
	PS1.1	1.000	.000	.220	67400926.15	.000	.142	7.059
	PS1.2	1.000	.000	.240	110595359.0	.000	.321	3.110
	PS1.3	1.000	.000	.221	84413155.28	.000	.220	4.554
	PS1.4	1.000	.000	.243	98891345.00	.000	.250	4.002
	PS1.5	1.000	.000	.231	94950239.19	.000	.255	3.921

Pada Model 1, uji multikolinearitas content,keakuratan,format,ease of use,timeliness, nilai VIF pada variabel independent < 10, sehingga tidak terjadi multikolinieritas.Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas dan bisa lanjut ke uji hipotesis.

3.5 Uji Hipotesis secara simultan(Uji F)

Pengujian uji hipotesis secara simultan(Uji F) dengan ketentuan jika nilai sig. < 0,05 atau f hitung > f tabel, maka terdapat pengaruh antara variabel X secara simultan terhadap variabel Y dan jika nilai sig. > 0,05 atau f hitung < f tabel maka tidak terdapat pengaruh antara variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 4. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	616.204	5	123.241	3704.537	.000 ^b
	Residual	2.162	65	.033		
	Total	618.366	70			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), P5, P2, P4, P1, P3

Berdasarkan output di atas di dapatkan nilai sig = 0,000. Nilai ini lebih kecil dari $\alpha = 5\%$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model cocok secara simultan *content*, keakuratan, *format*, *ease of use*, *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jadi pada ekspektasi kinerja, ekspektasi berbelanja online, pengaruh lingkungan sekitar, dan juga motivasi hedonis yaitu sejauh mana rasa senang dan kenyamanan yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi berpengaruh terhadap minat pengguna aplikasi Lazada.

3.6 Uji Hipotesis secara parsial (Uji T)

Pengujian uji hipotesis secara parsial (Uji T) dengan ketentuan jika nilai sig. < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh secara parsial variabel X terhadap variabel Y, sedangkan jika nilai sig. > 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh secara parsial variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 5. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.429	1.381		2.483	.016		
	PS1	.051	.087	.070	.582	.562	.336	2.981
	PS2	-.044	.057	-.072	-.772	.443	.563	1.777
	PS3	.231	.164	.184	1.414	.162	.285	3.507
	PS4	-.016	.117	-.020	-.139	.890	.226	4.422
	PS5	.516	.081	.712	6.350	.000	.385	2.597

4. KESIMPULAN

Kesimpulan Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi shopee dan lazada data kuesioner dari 71 responden yang diukur melalui variable *content*, keakuratan, *format*, *ease of use*, *timeliness* terhadap *satisfaction* rata-rata menjawab sangat mengerti dan mengerti terhadap item pertanyaan yang mendukung variabel. Penelitian ini menjelaskan jika aplikasi pada shopee dan lazada di universitas bina darma dapat digunakan dengan baik dan diterima oleh responden. Tingkat kepuasan aplikasi bisa dilihat pada perhitungan hasil Uji T dan Uji F dimana variable independen seperti

content, keakuratan, format, ease of use, timeliness terhadap satisfaction secara parsial berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee dan lazada.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Priambada, "Review Shopee Ramaikan Mobile Marketplace Indonesia," 22 June 2015. [Online]. Available: <https://dailysocial.id/post/shopee>.
- [2] S. A. Nugroho, "Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam," UII, Yogyakarta, 2018.
- [3] J. W. Creswell, *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc, 2014.
- [4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- [5] A. Subiyakto, "Development of the Readiness and Success Model for Assessing the Information System Integration," in *The 2nd International Conference on Science and Technology (ICOSAT)*, Jakarta. Indonesia, 2018.
- [6] W. W. Chin and M. K. O. Lee, "A proposed model and measurement instrument for the formation of IS satisfaction: the case of end-user computing satisfaction," in *ICIS '00: Proceedings of the twenty first international conference on Information systems*, Australia, 2000.
- [7] Riduwan, *METODE & TEKNIK PENYUSUNAN PROPOSAL PENELITIAN*, Jakarta: Alfabeta, 2018.