

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam beberapa tahun terakhir menjadi pemicu transformasi penting di bermacam-macam bidang, termasuk bisnis dan perdagangan. Di era digital yang didominasi oleh konektivitas *internet* dan perangkat pintar, lanskap bisnis global mengalami transformasi fundamental [1]. Perusahaan dari berbagai skala dan industri berlomba-lomba mengadopsi teknologi informasi sebagai tulang punggung operasional dan strategi pemasaran mereka. Digitalisasi telah menjadi tren global yang mendorong pelaku usaha untuk memanfaatkan teknologi sebagai media utama dalam menjalankan aktivitas operasional, pemasaran, dan pelayanan terhadap pelanggan. Salah satu implementasi nyata dari digitalisasi dalam bisnis adalah pemanfaatan *website* sebagai sarana informasi dan transaksi dalam sistem penjualan.

Dalam konteks bisnis ritel, seperti toko jam tangan, kehadiran *website* bukan hanya sekadar media promosi, melainkan juga menjadi representasi digital dari identitas dan layanan perusahaan. *Website* sistem informasi penjualan berfungsi untuk memberikan informasi produk, melayani transaksi, serta menyediakan layanan pelanggan secara daring. Toko jam Liga Arloji, sebagai salah satu unit usaha yang bergerak di ranah penjualan jam tangan.

Kepuasan pengguna berperan sebagai salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja suatu sistem informasi. Sistem yang baik dievaluasi tidak semata-mata dari fungsionalitas teknisnya, melainkan juga berdasarkan pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem tersebut. Dalam studi sistem informasi,

terdapat beberapa metode yang berfungsi untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna, salah satunya yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dan telah banyak digunakan dalam penelitian akademik sebagai kerangka evaluasi dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem berbasis komputer, khususnya yang berorientasi pada layanan atau transaksi digital [2].

Saat melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, dua instrumen utama yang sering digunakan adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *User Information Satisfaction* (UIS). Menunjukkan mengindikasikan bahwa EUCS memberikan manfaat yang lebih besar dari pada UIS. EUCS sendiri merupakan pendekatan pengukuran rasa puas pengguna terhadap sistem yang dilakukan dengan melakukan komparasi antara apa yang diharapkan pengguna terhadap sistem dengan pengalaman atau kenyataan yang mereka rasakan saat menggunakan sistem tersebut [3].

EUCS menilai kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu: *content* (isi dari informasi yang disediakan), *accuracy* (tingkat keakuratan data atau informasi), *format* (tampilan dan desain informasi), *ease of use* (kemudahan dalam penggunaan sistem), dan *timeliness* (ketepatan waktu dalam penyajian informasi). Kelima dimensi ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem informasi.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode EUCS efektif digunakan dalam berbagai konteks sistem informasi, termasuk *website* layanan pendidikan, sistem informasi pemerintahan, hingga aplikasi *e-commerce*. Misalnya, Verlyna dalam Jurnal Teknomatika melakukan kajian mengenai tingkat kepuasan

pengguna *website* MAN 5 Sleman dan menemukan mengindikasikan bahwa mutu sistem serta ketepatan waktu penyampaian informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Penelitian tersebut menekankan pentingnya integrasi antara kualitas sistem dan pengalaman pemakai sehingga sistem informasi dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat [4].

Penelitian lain pada aplikasi SIAKAD Politeknik Penerbangan Palembang menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam EUCS memperoleh skor kepuasan di atas 4.63, mengindikasikan bahwa jika kelima aspek EUCS diperhatikan dengan baik, maka kepuasan pengguna dapat tercapai secara maksimal. Hal ini menjadi bukti bahwa EUCS merupakan metode yang relevan dan aplikatif dalam berbagai jenis sistem informasi digital, termasuk *website* penjualan [5].

Sistem Informasi Akademik di ITP2I menemukan bahwa faktor *Ease of Use* dan *Format* mempunyai pengaruh signifikan pada tingkat kepuasan pemakai, sedangkan faktor *Accuracy*, *Content*, dan *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan dan tampilan sistem menjadi perhatian utama bagi pengguna dalam menilai kepuasan mereka terhadap sistem informasi [6].

Sistem informasi *e-Campus* di IAIN Bukittinggi menekankan pentingnya evaluasi sistem informasi secara berkala guna menjamin bahwa sistem yang diimplementasikan sesuai dengan keperluan dan harapan pengguna. Mereka menggunakan metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna dan menemukan bahwa semua dimensi EUCS berkontribusi terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan [7].

Pada aplikasi Saku Mahasiswa di UIN Samarinda menggunakan metode EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi *Ease of Use* memiliki skor tertinggi sebesar 81,8%, diikuti oleh *Format* sebesar 78,8%, *Content* sebesar 73,9%, *Accuracy* sebesar 72,8%, dan *Timeliness* sebesar 70,6% [8].

Hasil dari pengukuran kepuasan pengguna dapat menjadi landasan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas *website* toko jam Liga Arloji. Peningkatan kualitas aplikasi melalui pengembangan fitur-fitur layanan yang lebih baik dapat meningkatkan kinerja aplikasi dalam melayani pengguna. Dengan demikian, pengguna *website* toko jam Liga Arloji diharapkan akan merasa gembira dan terpuaskan oleh layanan yang mereka dapatkan [9].

Meskipun penelitian tentang kepuasan pengguna terhadap *website* sistem informasi sudah banyak dilakukan, namun masih sangat terbatas penelitian yang secara spesifik mengangkat tema pada sektor ritel jam tangan, terutama yang menggunakan metode EUCS. Padahal, industri ini juga turut terdampak oleh digitalisasi dan memiliki potensi pasar yang besar secara daring. Dengan demikian, riset mengenai bagaimana persepsi dan evaluasi kepuasan pemakai atas *website* sistem informasi penjualan pada toko jam tangan seperti Liga Arloji.

Dengan latar belakang tersebut, studi ini bermaksud untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pemakai atas *website* sistem informasi penjualan Toko Jam Liga Arloji dengan memanfaatkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan masukan yang bermanfaat bagi pengembangan *website*, baik dalam aspek konten, akurasi informasi, desain, kemudahan penggunaan, maupun kecepatan akses. Penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi terhadap literatur akademik di bidang sistem

informasi, khususnya dalam pengukuran kepuasan pengguna di sektor *e-commerce* ritel.

1.2. Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan, sejumlah masalah dapat dikenal yang mendasari perlunya dilakukan analisis terhadap kepuasan pengguna *website* Liga Arloji, antara lain:

1. Belum diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Liga Arloji secara menyeluruh.
2. Belum dilakukan evaluasi terhadap lima dimensi utama dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.
3. Kurangnya pemahaman pengelola *website* terhadap aspek-aspek apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dalam rangka meningkatkan pengalaman pengguna.

1.3. Rumusan Masalah

Untuk menjawab permasalahan yang telah diidentifikasi, dengan demikian, pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam studi ini adalah:

1. Sejauh mana kepuasan pengguna terhadap *website* Liga Arloji?
2. Dimensi manakah dari metode EUCS yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* tersebut?
3. Apa saja saran peningkatan yang mungkin diberikan untuk mengevaluasi kualitas kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode EUCS?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memahami level kepuasan pemakai terhadap *website* Liga Arloji berdasarkan lima dimensi metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.
2. Mengidentifikasi dimensi dari metode EUCS yang paling dominan berdampak pada level kepuasan pemakai *website* tersebut.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola *website* Liga Arloji untuk meningkatkan kualitas *website* berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna.

1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini difokuskan pada analisis kepuasan pengguna terhadap *website* Liga Arloji, yaitu sebuah platform sistem informasi penjualan *online* yang menyediakan berbagai jenis jam tangan untuk konsumen umum. *Website* ini dirancang untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pencarian, pemilihan, dan pembelian produk jam tangan secara daring tanpa harus datang langsung ke toko fisik.

Penelitian ini hanya difokuskan pada pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* tersebut, khususnya dalam menilai aspek fungsionalitas, isi informasi, keakuratan, tampilan format, serta kemudahan penggunaan yang terdapat di dalam *website*. Aspek-aspek tersebut dianalisis berdasarkan lima dimensi utama dari metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah pengguna akhir (*end user*) yang pernah mengakses atau

menggunakan *website* Liga Arloji untuk melakukan aktivitas pencarian informasi maupun transaksi pembelian.

