

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat

Marvel Zefanya Yang¹, Jay Idoan Sihotang²

^{1,2} Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Advent Indonesia, Kota Bandung, 40067, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi : 02 November 2022

Revisi Akhir : 29 November 2022

Diterbitkan Online : 30 November 2022

Kata Kunci :

Shopee, End User Computing Satisfaction (EUCS), User Interface, Kepuasan, Sistem Informasi

Korespondensi :

Telepon / Hp : +62 899 6600 500

E-mail : jay.sihotang@unai.edu

ABSTRAK

Perkembangan era digital pada zaman ini sangat cepat dan tidak dapat diprediksi. Era digital semakin hari melahirkan teknologi-teknologi baru yang berfungsi untuk membantu dan mempermudah kehidupan manusia. Seiring berjalannya waktu lahirlah sebuah aplikasi belanja online yaitu Shopee. Shopee adalah aplikasi jual beli online yang proses jual beli hingga transaksinya dilakukan secara online. Shopee sebagai marketplace yang besar saat ini tentu memiliki tantangan yang besar, di mana banyak sekali marketplace lain yang ikut bersaing dalam era digital saat ini, terutama di bidang e-commerce. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan dalam melakukan penerapan sebuah aplikasi. Penelitian pada kali ini berfokus di bagian kepuasan pengguna terhadap user interface dari aplikasi Shopee. Penelitian ini dilakukan berdasarkan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di Jakarta Barat. Dari populasi tersebut terpilih sebanyak 125 responden untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi Shopee di Jakarta Barat yang kemudian diolah secara statistik menggunakan rentang kategori dan persentase melalui Skala Likert. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah dalam kategori Puas dengan hasil nilai rata-rata 3.92 (Puas), dengan menggunakan tabel Tingkat Kepuasan Skala Likert. Kemudian, untuk hasil masing-masing dimensi adalah Content 3.99 (Puas), Accuracy 3.85 (Puas), Format 3.70 (Puas), Timeliness 4.07 (Puas), dan Ease of Use 4.03 (Puas).

1. PENDAHULUAN

Tidak perlu dipungkiri lagi bahwa perkembangan teknologi pada era digital saat ini berkembang dengan sangat pesat dan cepat. Era digital semakin hari melahirkan teknologi-teknologi baru yang berfungsi untuk membantu dan mempermudah kehidupan manusia. Hal ini dapat kita lihat dan rasakan dalam kehidupan sehari-hari kita yang selalu diiringi dengan teknologi. Beragamnya aplikasi berbasis online yang ada saat ini membuat manusia tidak bisa terlepas dan selalu mengandalkan teknologi.

Dalam beberapa tahun terakhir, melalui perkembangan teknologi era digital ini lahirlah sebuah aplikasi belanja online atau sering disebut sebagai e-commerce. Salah satu aplikasi e-commerce yang didirikan adalah Shopee yang didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li. Melalui ini Shopee telah berhasil

membangun aplikasinya menjadi salah satu e-commerce terbaik di Asia Tenggara. Shopee saat ini dikenal sebagai e-commerce atau marketplace nomor satu di Indonesia. Saat ini aplikasi Shopee telah tersedia di software Android (PlayStore) maupun iOS (AppStore) [1]. Meskipun demikian, Shopee sebagai marketplace yang besar saat ini tentu memiliki tantangan yang besar pula, di mana banyak sekali marketplace lain yang ikut bersaing dalam era digital saat ini, terutama di bidang e-commerce. Seiring berjalannya pertumbuhan e-commerce yang sangat cepat dan ketat, hal ini memicu dan mengharuskan para penyedia aplikasi e-commerce maupun marketplace dituntut untuk mampu memberikan kepuasan kepada semua penganutnya agar tidak kalah dalam persaingan dengan e-commerce lainnya.

Penelitian ini difokuskan pada tingkat kepuasan pengguna terhadap User Interface aplikasi e-commerce Shopee. Hal ini agar menyatakan bahwa kualitas

pelayanan harus diperhatikan dan dianggap sebagai strategi bisnis yang memberikan kenyamanan sekaligus mendapatkan kepercayaan pengguna. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) adalah metode yang mengukur tingkat kepuasan terhadap sebuah sistem informasi dengan cara membandingkan harapan dengan kenyataannya. Metode ini melakukan evaluasi keseluruhan terhadap penggunaan sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna ketika menggunakan sistem informasi tersebut [2].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Tahapan Penelitian

2.1.1. Identifikasi Masalah

Pada langkah awal peneliti menentukan untuk melakukan identifikasi masalah. Langkah ini dilakukan dengan cara menganalisis penelitian-penelitian sebelumnya dan mencari informasi mengenai perkembangan teknologi pada era sekarang ini terutama terhadap kepuasan pengguna.

2.1.2. Studi Literatur

Dalam proses penyusunan penelitian karya ilmiah, peneliti harus mengumpulkan informasi secara sistematis sebanyak mungkin. Studi literatur ini mencari informasi yang berasal dari jurnal, majalah, buku-buku, dan penelitian lain yang topiknya berkaitan dengan pembahasan yang sedang diteliti. Data dan informasi yang didapatkan dari hasil studi literatur ini digunakan sebagai referensi dan acuan dalam proses membuat kuesioner penelitian.

2.1.3. Kuesioner

Pada era digital ini proses pengumpulan data dapat dilakukan tanpa mengharuskan peneliti untuk hadir dan melihat langsung ke pengguna aplikasinya. Cara yang paling tepat untuk dilakukan adalah memberikan kuesioner kepada responden untuk mengisi bagaimana kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi Shopee. Kuesioner juga sangat cocok untuk digunakan apabila jumlah responden sangat banyak dan tersebar di wilayah yang cukup luas.

2.1.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh jumlah orang atau penduduk yang ada di suatu daerah tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee di Jakarta Barat yang jumlahnya tidak diketahui. Proses penentuan sampel harus sangat

mewakili karena apa yang dipelajari oleh sampel dapat mempengaruhi ke populasinya.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow* [3]. Alasan utama peneliti memilih untuk menggunakan rumus *Lemeshow* adalah karena populasi yang dituju maupun diteliti terlalu besar dengan skala jumlah yang berubah-ubah. Menurut rumus *Lemeshow* apabila jumlah populasi tidak diketahui maka rumusnya sebagai berikut.

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan rumus:

n = jumlah sampel

z = nilai standar = 1.96

p = maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = *alpha* (0.10) atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan hasil dari rumus *Lemeshow* diatas maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah 96 responden. Maka dari itu, biasanya akan dibulatkan menjadi 100 responden. Namun, disini peneliti mendapatkan 125 responden.

2.1.5. User Interface

User Interface adalah tampilan visual dari keseluruhan aplikasi yang biasa kita lihat dan gunakan. *User Interface* menjadi jembatan antara sistem aplikasi dengan pengguna aplikasi tersebut. Pentingnya *User Interface* ini adalah sebagai faktor utama di mana kita dapat memastikan kepuasan pengguna dan berdampak kepada *User Experience* pengguna aplikasi tersebut. Di mana setiap pengguna saat mengakses aplikasi akan dihadapkan dengan *User Interface* dari aplikasi tersebut. Hal ini yang memacu semua *e-commerce* pada era digital saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan desain dan fungsionalitas dari *User Interface* aplikasinya tersebut sehingga dapat meningkatkan *User Experience* penggunaannya.

Menurut [4]. Terdapat beberapa prinsip yang harus dipahami pada perancangan sebuah sistem informasi, prinsip ini diperlukan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari tampilan yang dibuat. Pada penelitian ini prinsip-prinsip yang digunakan adalah sebagai berikut.

- a. *User Compatibility*, tampilan user harus sesuai.
- b. *Product Compatibility*, produk aplikasi harus memiliki tampilan yang sama dan serupa ketika ditampilkan ke user awam maupun ahli.

- c. *Task Compatibility*, task yang ada harus sesuai dengan tampilannya.
- d. *Consistency*, aplikasi harus mengikuti ketentuan umum yang ada.
- e. *Familiarity*, icon dan tombol harus sesuai dengan pengertian dan fungsinya.
- f. *Control*, dapat memberikan kontrol penuh pada user.
- g. *Flexibility*, memiliki tools yang dapat digunakan oleh user.
- h. *Responsiveness*, tampilan yang ditampilkan harus dapat merespon kembali.
- i. *Robustness*, dapat mengantisipasi kesalahan user dan menghindari error atau crash.
- j. *Ease of Learning*, aplikasi harus mudah untuk dimengerti dan dipelajari.
- k. *Ease of use*, aplikasi harus mudah digunakan oleh user.

2.1.6. End User Computing Satisfaction (EUCS)

End-User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode penelitian yang bekerja dengan cara membandingkan harapan dengan kenyataan pada sebuah sistem untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaannya. Metode ini melakukan evaluasi dan penilaian keseluruhan terhadap penggunaan sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna ketika menggunakan sistem informasi tersebut.

Menurut [5] metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dibagi menjadi 5 dimensi utama dalam skala pengukuran tingkat kepuasan pengguna. Berikut penjelasan mengenai dimensi tersebut.

a. *Content*

Dimensi *content* melakukan pengukuran melalui isi dan bobot yang dihasilkan dari suatu sistem. Isi dari sebuah sistem informasi adalah berupa fungsi dan informasi yang dapat digunakan oleh pengguna yang menggunakan sistem tersebut.

b. *Accuracy*

Dimensi *accuracy* melakukan pengukuran dari sisi keakuratan data dan informasi dimana sebuah sistem menerima *input* dari *user* dan data yang diolah menjadi informasi atau *output*.

c. *Format*

Dimensi *format* melakukan pengukuran dari sisi tampilan, kerapian, dan estetika dari *user interface* sistem. Apakah tampilan dan informasi

yang dihasilkan sistem menarik dan memudahkan pengguna saat menggunakan sistem tersebut.

d. *Timeliness*

Dimensi *timeliness* melakukan pengukuran dari sisi ketepatan waktu sebuah sistem dalam menyediakan berbagai informasi yang akan disajikan dan digunakan kepada pengguna.

e. *Ease of Use*

Dimensi *ease of use* melakukan pengukuran dari sisi kemudahan penggunaan saat mengoperasikan sistem.

2.1.7. Metode Pengukuran

Pada penelitian ini skala pengukuran variabel yang digunakan adalah Skala Likert (*Likert Scale*). Skala Likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh *Rensis Likert* [6]. Menurut [7], 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 Tabel 1 dan 2 mendeskripsikan skala likert.

Tabel 1. Skala Likert

Pilihan Persepsi	Score
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 2. Tabel Tingkat Kepuasan Skala Likert

Range	Predikat Persepsi	Predikat Kepuasan
1 - 1.79	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas
1.8 - 2.59	Tidak Setuju	Tidak Puas
2.6 - 3.39	Netral	Cukup Puas
3.4 - 4.19	Setuju	Puas
4.2 - 5	Sangat Setuju	Sangat Puas

Berdasarkan hasil yang didapat dari kuesioner yang disebarakan kepada 125 pengguna aplikasi Shopee dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *User Interface* Shopee, metode variabel persamaan yang dapat digunakan untuk penghitungan data Rata-rata Kepuasan (RK) berdasarkan Jumlah Skor Kuesioner (JSK) dan

Jumlah Kuesioner (JK) tertera pada rumus 2 sebagai berikut [8-9].

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (2)$$

Keterangan rumus:

RK = Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Berikut (tabel 3) masing-masing pertanyaan dalam setiap dimensi berdasarkan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) [10].

Tabel 3. Dimensi EUCS

No.	Dimensi	Variabel dan Pertanyaan		
1.	Content (isi)	C1. Shopee memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan.		
		C2. Shopee memberikan informasi yang mudah dipahami.		
		C3. Shopee memberikan informasi yang lengkap dan jelas.		
		C4. Shopee memberikan informasi yang layak dan bermanfaat		
2.	Accuracy (akurasi)	A1. Shopee memberikan informasi produk dengan benar		
		A2. Shopee memberikan informasi yang dapat dipercaya.		
		A3. Fitur dan tombol berjalan sesuai dengan fungsinya.		
3.	Format (tampilan)	4. Shopee menampilkan desain layout yang menarik.		
		5. Shopee memiliki tema yang menarik.		
		6. Shopee memiliki komposisi warna yang menarik.		
		7. Shopee menampilkan tombol yang menarik.		
		4.	Timeliness (ketepatan waktu)	T1. Response time dalam menampilkan beranda sangat cepat.
				T2. Shopee menampilkan informasi produk terbaru secara cepat.
				T3. Kapasitas aplikasi Shopee sangat besar.
T4. Customer Service Shopee cepat dan sigap dalam menangani complain				
5.	Ease of Use (kemudahan penggunaan)	E1. Shoppe mudah untuk diakses dan digunakan.		
		E2. Shopee mudah untuk berinteraksi dengan pengguna.		

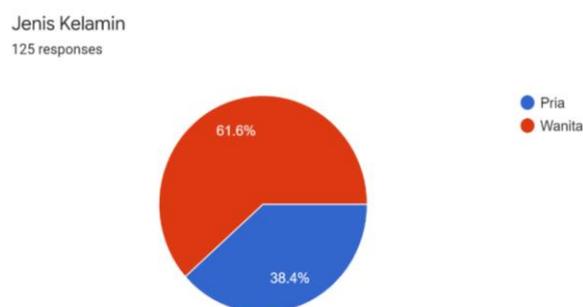
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik dan Profil Responden

Data dari responden dikelompokkan menjadi beberapa bagian yaitu jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

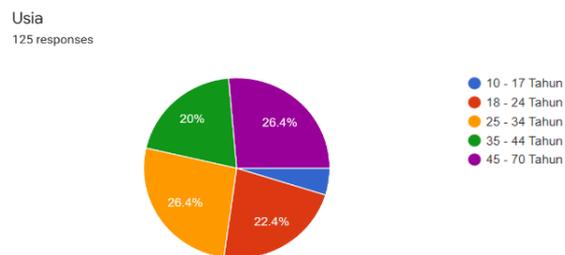
3.1.1. Jenis Kelamin

Gambar 1 menunjukkan bahwa dari 125 responden yang didapatkan, rata-rata responden pengguna Shopee adalah berjenis kelamin wanita yang berjumlah 77 orang dengan persentase 61.6%, sedangkan yang berjenis kelamin pria berjumlah 48 orang dengan persentase 38.4%.



Gambar 1. Persentase Jenis Kelamin Responden

3.1.2. Usia

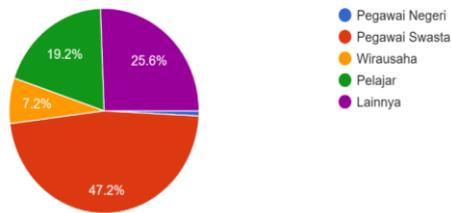


Gambar 2. Persentase Usia Responden

Dari gambar 2 di atas menunjukkan bahwa dari 125 responden rata-rata pengguna Shopee adalah orang yang berusia 25-34 tahun dan 45-70 tahun dengan persentase sebesar 26.4% dengan jumlah 33 orang. Kemudian disusul dengan orang yang berusia 18-24 tahun dengan persentase sebesar 22.4% dengan jumlah 28 orang. Lalu untuk usia 35-44 dengan persentase 20% yang berjumlah 25 orang. Dan yang terakhir untuk rentang usia 10-17 tahun dengan persentase 4.8% dengan jumlah 6 orang.

3.1.3. Pekerjaan

Pekerjaan
125 responses



Gambar 3. Persentase Pekerjaan Responden

Dari gambar 3 di atas menunjukkan bahwa dari 125 responden sebagian besar adalah pegawai swasta dengan persentase 47.2% dengan jumlah 59 orang. Diikuti oleh orang-orang yang bekerja di bidang lainnya dengan persentase 25.6% dengan jumlah 32 orang. Kemudian diikuti oleh pelajar dengan persentase 19.2% dengan jumlah 24 orang. Setelah itu diikuti oleh wirausaha dengan persentase 7.2% dengan jumlah 9 orang. Dan yang terakhir adalah pegawai negeri dengan persentase 0.8% dengan jumlah 1 orang.

3.2. Uji Validitas

Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan seberapa efektif pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan konsep *user interface*. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan *software* SPSS v.26. Teknik yang digunakan adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dengan cara mengkorelasikan skor item dan skor total. Jika koefisien *pearson* hitung (t hitung) $>$ koefisien *pearson* tabel (r tabel), maka pertanyaan yang berkorelasi signifikan terhadap skor total bisa disebut valid sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka dinyatakan tidak valid [11].

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	rHitung	r Tabel 5%	Pernyataan
C1	.808**	0.176	Valid
C2	.802**	0.176	Valid
C3	.803**	0.176	Valid
C4	.830**	0.176	Valid
A1	.731**	0.176	Valid
A2	.695**	0.176	Valid
A3	.547**	0.176	Valid
F1	.681**	0.176	Valid
F2	.616**	0.176	Valid

F3	.562**	0.176	Valid
F4	.535**	0.176	Valid
T1	.757**	0.176	Valid
T2	.763**	0.176	Valid
T3	.772**	0.176	Valid
T4	.839**	0.176	Valid
E1	.669**	0.176	Valid
E2	.596**	0.176	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4 di atas yang menggunakan SPSS v.26 terhadap 125 responden dapat dilihat bahwa semua pertanyaan memiliki r hitung $>$ r tabel dari nilai signifikansi 0.05. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan adalah valid.

3.3. Uji Reliabilitas

Proses pengujian reliabilitas dapat dilakukan setelah uji validitas dilakukan. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat konsistensi kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan pada saat semua pertanyaan sudah valid. Nilai koefisien atau *Cronbach's Alpha* bisa dinyatakan *reliabel* jika memiliki nilai di atas $>$ 0.60 [12]. Pada tabel 5-9 menunjukkan bahwa semua dimensi memiliki nilai nilai di atas 0.60 dan dinyatakan reliabel.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Content*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	4

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Accuracy*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	3

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Format*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.873	4

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Timeliness*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.880	4

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi *Ease of Use*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.730	2

3.4. Hasil Kepuasan Berdasarkan Dimensi EUCS

Berikut adalah hasil penilaian setiap kuesioner berdasarkan masing-masing dimensi berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pada Tabel 10-14 merupakan hasil penilaian kuesioner dari masing-masing dimensi yang ada pada EUCS.

Tabel 10. Hasil Penilaian Kuesioner Dimensi *Content*

Variabel Dimensi Content	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
C1	30	80	10	4	1
C2	33	77	11	2	2
C3	26	77	17	4	1
C4	25	74	25	0	1
Total	94	308	63	10	5

Tabel 11. Hasil Penilaian Kuesioner Dimensi *Accuracy*

Variabel Dimensi Accuracy	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
A1	19	73	27	5	1
A2	12	75	33	4	1
A3	19	84	22	0	0
Total	50	232	82	9	2

Tabel 12. Hasil Penilaian Kuesioner Dimensi *Format*

Variabel Dimensi Format	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
F1	21	61	35	7	1
F2	17	58	45	4	1
F3	18	63	38	4	2
F4	13	59	49	4	0

Total	69	241	167	19	4
--------------	-----------	------------	------------	-----------	----------

Tabel 13. Hasil Penilaian Kuesioner Dimensi *Timeliness*

Variabel Dimensi Timeliness	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
T1	34	79	8	4	0
T2	32	78	12	3	0
T3	27	80	14	3	1
T4	25	79	20	0	1
Total	118	316	54	10	2

Tabel 14. Hasil Penilaian Kuesioner Dimensi *Ease of Use*

Variabel Dimensi Ease of Use	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
E1	33	79	8	4	1
E2	18	85	20	2	0
Total	51	164	28	6	1

Tabel Berikut (Tabel 15) adalah rangkuman nilai total dari setiap dimensi berdasarkan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

Tabel 15. Rangkuman Nilai Total Keseluruhan Setiap Dimensi

Dimensi	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
<i>Content</i>	94	308	63	10	5
<i>Accuracy</i>	50	232	82	9	2
<i>Format</i>	69	241	167	19	4
<i>Timeliness</i>	118	316	54	10	2
<i>Ease of Use</i>	51	164	28	6	1

Berdasarkan hasil pada Tabel 15 di atas dapat dilihat bahwa dimensi *Content* dengan 4 buah pertanyaan dan jawaban Setuju adalah nilai yang paling dominan dengan nilai 308 jawaban. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Shopee memiliki persepsi yang baik terhadap *content* yang diberikan oleh Shopee. Untuk dimensi selanjutnya yaitu *Accuracy* dengan 3 buah pertanyaan menunjukkan hasil 232 jawaban Setuju akan tingkat keakuratan yang diberikan oleh Shopee. Kemudian, untuk dimensi *Format* dengan 4 buah pertanyaan menunjukkan hasil yang dominan pada konteks persepsi Setuju dengan nilai 241 jawaban. Kemudian, untuk dimensi *Timeliness*

menunjukkan hasil mayoritas pengguna menjawab Setuju dengan nilai 316. Dan untuk dimensi yang terakhir yaitu *Ease of Use* menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menjawab Setuju akan kemudahan dalam penggunaan aplikasi Shopee dengan nilai terbanyak yaitu 164..

Merujuk kepada hasil dari pengolahan data menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada *User Interface* aplikasi Shopee, sebagai perhitungan hasil keseluruhan penilaian tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi dengan menggunakan rumus (2) adalah sebagai berikut.

Content

$$RK = \frac{(94 * 5) + (308 * 4) + (63 * 3) + (10 * 2) + (5 * 1)}{94 + 308 + 63 + 10 + 5}$$

$$= 3.99$$

Accuracy

$$RK = \frac{(50 * 5) + (232 * 4) + (82 * 3) + (9 * 2) + (2 * 1)}{50 + 232 + 82 + 9 + 2}$$

$$= 3.85$$

Format

$$RK = \frac{(69 * 5) + (241 * 4) + (167 * 3) + (19 * 2) + (4 * 1)}{69 + 241 + 167 + 19 + 4}$$

$$= 3.70$$

Timeliness

$$RK = \frac{(118 * 5) + (316 * 4) + (54 * 3) + (10 * 2) + (2 * 1)}{118 + 316 + 54 + 10 + 2}$$

$$= 4.07$$

Ease of Use

$$RK = \frac{(51 * 5) + (164 * 4) + (28 * 3) + (6 * 2) + (1 * 1)}{51 + 164 + 28 + 6 + 1}$$

$$= 4.03$$

Untuk mengetahui hasil akhir dari tingkat kepuasan pengguna terhadap *User Interface* aplikasi Shopee berdasarkan hasil dari perhitungan di atas, Berikut adalah pengelompokan hasil perhitungan setiap dimensi terhadap Tabel Tingkat Kepuasan Skala Likert sebagaimana ditunjukkan pada tabel 16.

Tabel 16. Tabulasi Tingkat Kepuasan Pengguna Shopee

Dimensi	Nilai rata-rata Kepuasan	Kategori
<i>Content</i>	3.99	Puas

<i>Accuracy</i>	3.85	Puas
<i>Format</i>	3.70	Puas
<i>Timeliness</i>	4.07	Puas
<i>Ease of Use</i>	4.03	Puas
Total rata-rata	3.92	Puas

Berdasarkan hasil penelitian jumlah rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap *User Interface* aplikasi Shopee menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada masing-masing dimensi diperoleh hasil sebagai berikut.

Dimensi *Content* memperoleh hasil pada kategori puas (3.99). Data hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian [2], menyatakan bahwa dimensi *content* berpengaruh signifikan antara unsur sistem informasi aplikasi terhadap sikap pengguna dalam mengoperasikan sebuah sistem informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informasi *content* yang diberikan oleh Shopee sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunaannya.

Dimensi *Accuracy* memperoleh hasil pada kategori puas (3.85). Data hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian [2], menyatakan bahwa dimensi *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna dalam mengoperasikan sebuah sistem informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat *accuracy* yang diberikan oleh Shopee sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunaannya.

Dimensi *Format* memperoleh hasil pada kategori puas (3.70). Data hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian [2], menyatakan bahwa dimensi *format* berpengaruh signifikan terhadap sikap dan kepuasan pengguna dalam mengoperasikan sebuah sistem informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *format* atau tampilan yang diberikan oleh Shopee sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunaannya.

Dimensi *Timeliness* memperoleh hasil pada kategori puas (4.07). Hasil penelitian ini sependapat sekaligus mendukung penelitian [13], menyatakan bahwa *timeliness* atau ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna dalam mengoperasikan sebuah sistem informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat ketepatan waktu yang diberikan oleh Shopee sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunaannya.

Dimensi *Ease of Use* memperoleh hasil pada kategori puas (4.03). Data hasil penelitian ini sependapat

sekaligus mendukung penelitian [14], menyatakan bahwa *ease to use* atau kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna dalam mengoperasikan sebuah sistem informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Shopee merasa mudah dalam proses mengoperasikan sistem informasi aplikasi Shopee.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), aplikasi *e-commerce* Shopee sudah memiliki banyak keunggulan pada bagian *User Interface*. Hasil juga menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi Shopee merasa puas akan *User Interface* yang diberikan. Dengan menggunakan metode tersebut dapat memberikan gambaran dan evaluasi kepada pihak aplikasi Shopee mengenai *User Interface*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah dalam kategori Puas dengan hasil nilai total rata-rata 3.92 (Puas), dengan menggunakan tabel Tingkat Kepuasan Skala Likert. Kemudian, untuk hasil masing-masing dimensi adalah *Content* 3.99 (Puas), *Accuracy* 3.85 (Puas), *Format* 3.70 (Puas), *Timeliness* 4.07 (Puas), dan *Ease of Use* 4.03 (Puas).

Saran yang dapat diberikan adalah aplikasi Shopee harus tetap menjaga stabilisasi dan mengembangkan sistem informasinya lebih optimal agar dapat lebih meningkatkan kepuasan penggunaannya bukan hanya dari segi *user interface* melainkan dari segi-segi yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. F. Rahayu, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MARKETPLACE SHOPEE DAN LAZADA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," *ICIT J.*, vol. 6, no. 2, pp. 213–226, 2020, doi: 10.33050/icit.v6i2.1118.
- [2] 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," *Icis*, vol. Brisbane, pp. 553–563, 2000.
- [3] S. Lemeshow, D. W. H. Jr, J. Klar, and S. K. Lwanga, "Adequacy of Sample Size in Health Studies".
- [4] D. J. Mayhew, *Principles and Guidelines in Software User Interface Design*. Prentice Hall, 1992. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=-u-MzQEACAAJ>
- [5] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues," *MIS Q.*, vol. 15, no. 1, pp. 5–10, Aug. 1991, doi: 10.2307/249429.
- [6] W. F. S. Atapukan Ryan Ari, "PENGUKURAN USABILITY WEBSITE E-COMMERCE SAMBAL NYOSS MENGGUNAKAN METODE SKALA LIKERT," *Compiler*, no. Vol 7, No 1 (2018): Mei, 2018, [Online]. Available: <http://ejournals.stta.ac.id/index.php/compiler/article/view/254>
- [7] Djaali, "Skala Likert," *Jakarta: Pustaka Utama*, 2008.
- [8] Ea. kepuasan pengguna layanan aplikasi gojek roda dua dengan kerangka kerja pieces alvin L. Hadisaputro, E. Wandu, A. Hermawansyah, P. Studi, S. Informasi, and B. Selatan, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI GOJEK RODA DUA DENGAN KERANGKA KERJA PIECES," 2019.
- [9] R. R. F. Tambunan, J. I. Sihotang, dan J. Y. Mambu, "Analisa Tingkat Kepuasan Kerja Driver Maxim Terhadap Sistem Layanan Maxim Dengan Pieces Framework," *CogITO Smart J.*, vol. 7, no. 2, hlm. 339–348, Des 2021, doi: 10.31154/cogito.v7i2.330.339-348.
- [10] A. Rahman and M. Hartawan Syarif, "Evaluasi Kepuasan User Interface Safe Travel Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs)," *J. Teknol. Inf. EDIT*, vol. 14, no. 2, pp. 53–58, 2019.
- [11] D. Triana and W. O. Oktavianto, "Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten," *Fondasi J. Tek. Sipil*, vol. 2, no. 2, pp. 182–190, 2013, doi: 10.36055/jft.v2i2.1732.
- [12] A. Kurniawan, "SPSS Serba-Serbi Analisis Statistika Dengan Cepat dan Mudah," *Jakarta: Jasakom*, 2011.
- [13] 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.
- [14] F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," *Manage. Sci.*, vol. 35, no. 8, pp. 982–1003, 1989, doi: 10.1287/mnsc.35.8.982.