

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konsep *e-marketplace* secara konvensional bisa dianalogikan seperti pasar tradisional dimana banyak orang berkumpul untuk melakukan transaksi jual beli, bedanya penjual dan pembeli bertemu secara virtual. Beberapa situs ini menyediakan info pasar sekaligus berperan sebagai pasar elektronik (*e-marketplace*) yang berfokus pada sektor agribisnis. Beberapa situs *e-marketplace* agribisnis juga telah muncul di Indonesia seperti, agromaret.com, kecipir.com, limakilo.id dan agribisnispedia.com, kini di Jambi juga telah muncul *e-marketplace* yang bernama Payo Kepasar.

Aplikasi Payo Kepasar sendiri merupakan aplikasi yang bisa digunakan masyarakat Jambi untuk membeli bahan kebutuhan pokok seperti sembako, sayuran, buah, daging dan lainnya tanpa harus datang ke pasar tradisional. Payo kepasar sendiri sudah bekerjasama dengan Pasar Angso Duo Jambi yang merupakan pasar tradisional terbesar di Jambi. Melalui aplikasi Payo Kepasar kini masyarakat Kota Jambi dapat langsung memesan kebutuhan pokok melalui aplikasi. Payo kepasar menyediakan produk-produk dalam beberapa kategori yaitu beras, daging, sayur, ikan, bumbu dapur, jualan warung, buah-buahan serta prozenfood. Aplikasi Payo Kepasar memberikan kemudahan kepada *customer* dalam proses pembayaran karena Payo Kepasar menyediakan metode pembayaran yang cukup banyak seperti, *E-wallet* Payo Kepasar, COD, BRIVA, ShopeePay, OVO, LinkAja, DANA, dan Indodana. Payo kepasar juga menawarkan promo-promo menarik seperti *free ongkir*, *cashback* dan masih banyak lagi untuk para *customer* sehingga hal tersebut membuat pengguna merasa tertarik untuk belanja online di aplikasi Payo Kepasar.

Aplikasi Payo Kepasar saat ini cukup diterima dikalangan masyarakat Kota Jambi hal ini ditunjukkan pada penelitian Liputo (2020) mengenai penerimaan aplikasi Payo Kepasar menggunakan model UTAUT menyimpulkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, *perceived cost*, *trust* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan aplikasi payo kepasar. Sejak awal pengimplementasiannya aplikasi Payo Kepasar belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna sehingga penelitian ini ingin melakukan analisis terkait dengan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Payo Kepasar, selain itu ingin mengetahui seberapa berhasilnya pengimplementasian aplikasi yang sudah

berjalan satu tahun lebih di Kota Jambi. Berdasarkan hal tersebut penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi, sehingga dapat diketahuinya faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yang nantinya menjadi gambaran untuk pengelola dalam meningkatkan kualitas aplikasi kedepannya. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi sistem adalah kepuasan pengguna (Subiyakto & Ahlan, 2014).

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Machmud, 2018). Pada penelitian ini ingin melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Payo Kepasar lebih lanjut menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*. EUCS merupakan metode yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 menjelaskan bahwa model ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem. Model EUCS lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap aspek teknologi (Dalimunthe & Ismiati, 2016). Penilaian kepuasan pengguna menggunakan model EUCS dilihat dari lima buah *perspektif* yaitu meliputi *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan pengguna) dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Purwanto, 2016).

Pada penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* karena berdasarkan penelitian Rini (2019) berpendapat bahwa penggunaan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dianggap sesuai untuk menilai tingkat kepuasan pengguna dikarenakan model ini menilai tingkat kepuasan pengguna suatu aplikasi berdasarkan perspektif pengguna sedangkan untuk model lainnya seperti TAM, TTF, dan HOT Fit lebih menekankan pada tingkat penerimaan suatu aplikasi yang telah dikembangkan. Maka dari itu penggunaan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* cocok untuk digunakan dalam penelitian analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Payo Kepasar karena memiliki 5 faktor EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*.

Sebelumnya beberapa penelitian telah menggunakan model EUCS pada penelitian analisis kepuasan pengguna, diantaranya penelitian oleh

Saputra (2017) menggunakan EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan *e-commerce* menyatakan bahwa *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelines* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan *e-commerce*. Dalam penelitian (Pikkarainen et al., 2006) yang berjudul “*The measurement of end-user computing satisfaction of online banking services: empirical evidence from Finland*” juga menunjukkan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelines* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.

Penelitian ini difokuskan terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Payo Kepasar dalam belanja *online* kebutuhan pokok sembako dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Berdasarkan latar belakang di atas, sehingga judul pada penelitian adalah **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Payo Kepasar Dalam Proses Pembelanjaan Online Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”**. Dengan adanya penelitian Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Payo Kepasar diharapkan aplikasi Payo Kepasar akan dapat digunakan lebih baik kedepannya dan menjadi gambaran untuk pengembangan aplikasi kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Payo Kepasar dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* ?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi payo kepasar dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yang hanya dikonsentrasikan pada:

1. Analisis kepuasan pengguna aplikasi Payo Kepasar dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

2. Analisis pada penelitian ini hanya berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Payo Kepasar.
3. Analisis kepuasan pengguna hanya dilihat dari sudut pandang pengguna aplikasi.
4. Penyebaran kuesioner ke masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Payo Kepasar.
5. Analisis dilakukan hanya pada pengguna aplikasi Payo Kepasar di Kota Jambi.

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat teoritis, memberikan informasi terhadap pembaca atau para akademis agar mendapatkan wawasan terkait dengan kepuasan pengguna aplikasi menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
2. Manfaat praktis, memberikan gambaran bagi pihak pengembang aplikasi Payo Kepasar mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Payo Kepasar di Kota Jambi dan menjadi tolak ukur pengembangan aplikasi untuk lebih baik lagi kedepannya.