

Evaluasi Aplikasi Mobile Market Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan Menerapkan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Edi*, Jackri Hendrik

Program Studi system informasi, STMIK Time, Medan, Indonesia

Email: ^{1,*}edi_foe@yahoo.com, ²jackri.hendrik@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: edi_foe@yahoo.com

Abstrak—Operasional warung-warung tradisional hingga saat ini masih banyak dilakukan secara konvensional, dimana proses pemesanan dan pembayaran produk warung yang masih harus dilakukan secara langsung dan masih menggunakan katalog yang terbuat dari kertas. Masalah yang timbul adalah adanya antrian pada saat jam sibuk. Untuk mengatasi masalah ini, maka dapat dibangun sebuah aplikasi mobile market untuk menunjang operasional warung tradisional dan penelitian mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Variabel yang diukur melibatkan 5 faktor, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi mobile market yang dibangun dengan menggunakan metode EUCS didapatkan hasil bahwa kelima variabel pada metode EUCS disetujui oleh pengguna dapat memberikan kepuasan penggunaan aplikasi tersebut..

Kata Kunci: Aplikasi; Mobile; Market; Kepuasan; EUCS

Abstract—Until now, most of the operations of traditional stalls are carried out conventionally, where the process of ordering and paying for shop products still has to be done directly and still uses catalogs made of paper. The problem that arises is the queue during peak hours. To overcome this problem, a mobile market application can be built to support traditional shop operations and research measures the level of user satisfaction with the application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The variables measured involve 5 factors, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. The results of measuring the level of customer satisfaction with mobile market applications built using the EUCS method show that the five variables in the EUCS method are approved by users to provide satisfaction using the application.

Keywords: Application; Mobile; Market; Satisfaction; EUCS

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan perubahan yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Berdasarkan survei Menristekbrin dikatakan bahwa kegiatan masyarakat sehari-hari yang manual kemungkinan akan tergantikan oleh era digital [1]. Terlebih lagi berdasarkan hasil survei Badan Pusat Statistik (BPS) yang tercantum pada halaman website menyatakan dari 84,84% usaha e-commerce berpenghasilan kurang dari 300 juta pada tahun 2018, 300 juta – 2,5 miliar sebanyak 11,72% dan sebanyak 3,44 dengan penghasilan > 2,5 miliar. Melihat dengan adanya kedua peluang tersebut sehingga perlu adanya inovasi yang dapat mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat khususnya pada warung-warung tradisional yang bermunculan dengan menawarkan proses bisnisnya diterapkan dalam media online [2].

Pada praktiknya, warung-warung tradisional dalam menunjang proses bisnis mereka masih dilakukan secara konvensional dimana katalog produk yang masih dicetak di kertas bahkan terdapat warung yang sama sekali belum memiliki katalog produk. Selain itu proses pemesanan produk warung yang masih harus dilakukan secara langsung dimana pembeli harus memilih produk di warung tersebut kemudian melakukan pembayaran langsung di tempat. Hal tersebut tentunya sangat tidak efektif dan efisien mengingat tidak semua pelanggan memiliki waktu yang banyak untuk mengantri sangat lama. Perkembangan kasus pandemi COVID-19 di Indonesia yang semakin meningkat membuat pemerintah mengambil kebijakan untuk melakukan pembatasan sosial sehingga proses bisnis konvensional di warung-warung tradisional sudah tidak mungkin lagi untuk dilakukan [3].

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dibangun sebuah media online sebagai solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi warung-warung tradisional saat ini. Solusinya adalah dengan membangun sebuah aplikasi mobile market yang dapat mengubah cara konvensional yang digunakan menjadi terkomputerisasi sehingga proses bisnis di warung-warung tradisional menjadi lebih efisien dan efektif. Mobile market merupakan sebuah aplikasi yang dapat digunakan oleh warung tradisional di seluruh Indonesia dengan cara melakukan instalasi saja. Aplikasi ini nantinya juga memiliki fitur untuk melakukan pemesanan produk serta akan mengimplementasikan scan QR-Code pada proses pembayaran dan juga tersedia adanya dompet digital sehingga memudahkan dalam proses pembayaran. Pembeli tidak perlu mendatangi warung tradisional dan dapat melakukan pemesanan serta pembayaran melalui aplikasi kemudian datang untuk mengambil produk mereka sehingga tidak perlu mengantri sangat lama.

Terdapat juga beberapa penelitian sebelumnya yang membahas mengenai pembangunan aplikasi mobile market dengan implementasi QR-Code dalam menunjang proses bisnis warung tradisional yaitu penelitian pada tahun 2018 membahas mengenai perancangan katalog elektronik pada PD Bukit Jaya sebagai media untuk kegiatan penjualan dan promosi [4]. Penelitian berikutnya pada tahun 2021 membahas mengenai pembangunan aplikasi E-Market mandiri untuk pemberdayaan ekonomi kreatif berbasis Android dengan mengimplementasikan QR-Code. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 90% mengalami peningkatan penjualan yang signifikan dan sebanyak 90% berhasil mempromosikan produk yang dijualnya dan juga sebanyak 94,4% responden memberikan penilaian yang sangat baik untuk hasil penjualan menggunakan aplikasi E-Market mandiri [2].

Kedua penelitian sebelumnya sudah cukup baik namun aplikasi mobile market yang dibangun masih kurang lengkap sehingga pada penelitian ini akan dibangun mobile market yang lebih lengkap dengan fitur E-Payment yang terintegrasi dengan QR-Code serta aplikasi tersebut berbasis template sehingga dapat digunakan oleh seluruh warung tradisional di Indonesia. Selain itu pada penelitian sebelumnya proses pengujian aplikasi belum menerapkan metode pengujian yang baik sehingga pada penelitian ini akan diterapkan sebuah metode pengujian kepuasan pelanggan yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS). Pada penelitian ini metode EUCS dipilih dikarenakan sangat cocok digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan sistem dikarenakan variabel dan indikatornya yang lebih sesuai dibandingkan dengan metode lainnya [5].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Aplikasi Berbasis Mobile

Mobile dapat diartikan sebagai perpindahan yang mudah dari satu tempat ke tempat yang lain, misalnya telepon mobile berarti bahwa terminal telepon yang dapat berpindah dengan mudah dari satu tempat ke tempat lain tanpa terjadi pemutusan atau terputusnya komunikasi. Aplikasi mobile merupakan aplikasi yang dapat digunakan walaupun pengguna berpindah dengan mudah dari satu tempat ke tempat lain tanpa terjadi pemutusan atau terputusnya komunikasi. Aplikasi mobile juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh dan memiliki fungsi tertentu sehingga menambah fungsionalitas dari perangkat mobile itu sendiri. Aplikasi mobile kini banyak digemari oleh masyarakat, tentunya dikalangan para entrepreneur dalam memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan aplikasi mobile untuk hiburan paling banyak digemari oleh hampir 70% pengguna telepon seluler, karena dengan memanfaatkan adanya fitur game, musik player, sampai video player membuat kita menjadi semakin mudah menikmati hiburan kapan saja dan dimanapun [6].

2.2 QR Code

QR Code atau kode QR merupakan teknik yang mengubah data tertulis menjadi kode-kode 2 dimensi yang tercetak ke dalam suatu media yang lebih ringkas. Kode QR adalah barcode 2 dimensi yang diperkenalkan pertama kali oleh perusahaan Jepang Denso Wave pada tahun 1994. Barcode ini pertama kali digunakan untuk pendataan inventaris produksi suku cadang kendaraan dan sekarang sudah digunakan dalam berbagai bidang. QR adalah singkatan dari Quick Response karena ditujukan untuk diterjemahkan isinya dengan cepat. Kode QR salah satu tipe dari barcode yang dapat dibaca dengan kamera handphone, Gambar 1 menunjukkan contoh kode QR [7].



Gambar 1. Kode QR

Saat ini kode QR banyak yang telah berwarna dan digunakan sebagai brand produk. Informasi yang dikodekan dalam kode QR dapat berupa URL, nomor telepon, pesan SMS, V-Card, atau teks apapun. Kode QR telah mendapatkan standarisasi internasional ISO/IEC18004 dan Jepang JIS-X-0510[8].

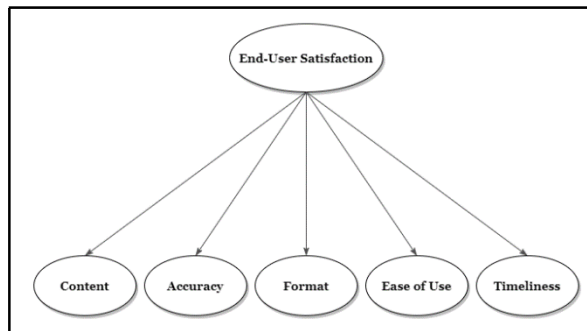
2.3 Keputusan Pengguna Sistem Informasi

Menurut "Kamus Besar Bahasa Indonesia", kata "kepuasan" memiliki arti puas; kenikmatan; kelegaan. Arti kata "kepuasan" berasal dari bahasa Latin "satis", yang berarti "cukup baik", "memadai" dan "facio", yang berarti melakukan atau membuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan yang terjadi ketika kita membandingkan apa yang kita harapkan dengan kenyataan yang terjadi [9]. Kepuasan juga dapat dikaitkan pada hal lainnya seperti kepuasan terhadap makanan, kepuasan terhadap layanan, dan bahkan kepuasan terhadap penggunaan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat didefinisikan seperti sebuah pengalaman dan pendapat yang muncul dari pengguna tentang penggunaan suatu sistem informasi. Sistem informasi pada organisasi dapat dikatakan baik dan handal apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan evaluasi dan penilaian dari pengalaman penggunanya saat menggunakan sistem informasi. Pengalaman pengguna terhadap sistem informasi dapat juga diartikan sebagai ukuran seberapa besar efektivitas sistem informasi yang diterapkan dalam memenuhi kebutuhan penggunanya [10].

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tolak ukur seberapa besar kenyamanan dan loyalitas pengguna untuk menggunakan layanan dari sistem informasi yang disediakan. Semakin besar tingkat kepuasan pengguna akan suatu sistem informasi, semakin tinggi pula kenyamanan dan loyalitas pengguna untuk menggunakan layanan yang diberikan sistem informasi tersebut. Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi yang tinggi mengindikasikan bahwa sistem informasi tersebut telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan dari para penggunanya dalam melakukan suatu aktivitas didalamnya. Hal tersebut dapat berlaku sebaliknya jika sistem informasi yang diterapkan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun dan tingkat penggunaan juga akan ikut menurun. Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi yang rendah menandakan bahwa sistem informasi tersebut membutuhkan penyediaan layanan yang lebih baik dan tepat dalam memenuhi kebutuhan penggunanya [11].

2.4 Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan sebuah model pengukuran khusus untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem informasi. EUCS dapat dikonseptualisasikan sebagai sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung. Model EUCS dikembangkan pada tahun 1988 untuk mengukur faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi berbasis komputer [12]. Selanjutnya dilakukan studi eksplorasi tentang standar pengukuran EUCS dengan mengacu dari penelitian Ives et. al. yang mengembangkan instrumen untuk mengukur User Information Satisfaction (UIS). UIS mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang digunakan mampu memenuhi kebutuhan informasi mereka [13]. Model EUCS dan faktor-faktornya direpresentasikan dalam Gambar 2 [12].



Gambar 2. Model EUCS

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Metode yang Digunakan

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi mobile market yang telah dibangun berdasarkan indikator-indikator dari metode EUCS. Berikut ini akan disajikan rancangan kuesioner penelitian sesuai dengan indikator dari metode EUCS yang akan disebarakan kepada 100 responden pelanggan warung tradisional. Rancangan kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rancangan Kuesioner

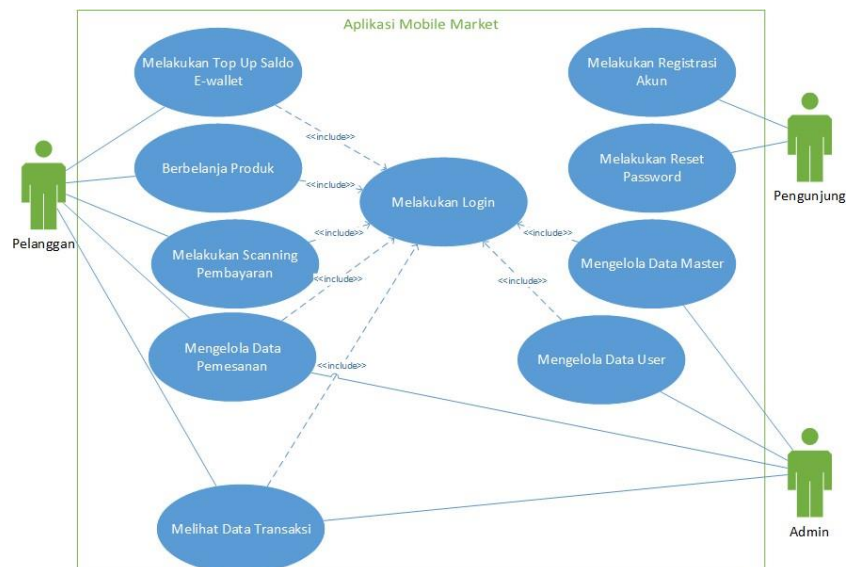
Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Ukur
Content (X₁)	Dimensi ini menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna	Informasi yang diberikan telah tepat dan sesuai kebutuhan anda. (C1) Seluruh konten informasi yang disediakan aplikasi memenuhi kebutuhan anda. (C2) Aplikasi tersebut menyediakan laporan yang persis seperti yang anda butuhkan. (C3) Aplikasi memberikan informasi yang lengkap. (C4)	Skala Likert
Accuracy (X₂)	Keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi. Sebuah system memiliki tingkat keakurasian yang baik, dapat dilihat dari jumlah error yang dihasilkan ketika mengolah data.	Informasi yang disediakan aplikasi merupakan informasi yang akurat. (A1) Aplikasi memiliki tingkat keakurasian yang baik dan memuaskan bagi anda. (C2)	Skala Likert
Format (X₃)	Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan	Aplikasi telah ditampilkan dalam format yang sesuai dan bermanfaat. (F1) Aplikasi menyajikan informasi dalam format yang jelas. (F2)	Skala Likert

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Ukur
Ease of Use (X ₄)	kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna. Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting karena kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir.	Aplikasi memiliki tampilan yang user-friendly. (E1) Aplikasi dapat digunakan dengan mudah. (E2)	Skala Likert
Timeliness (X ₅)	Timeliness atau ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input dan menghasilkan output dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah system tersebut tepat waktu atau real time.	Aplikasi mampu menyediakan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu. (T1) Aplikasi menyediakan informasi yang terkini dan up to date. (T2)	Skala Likert

Dari hasil data isian responden yang terkumpul kemudian akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif agar dapat disimpulkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi mobile market yang telah dibangun

3.2. Analisis Sistem Usulan

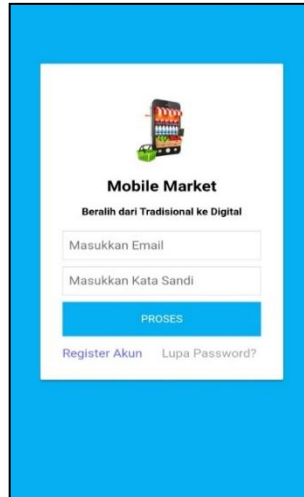
Analisis sistem usulan yang dibangun dilakukan dengan tujuan untuk menguraikan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi mobile market yang akan dibangun. Proses analisis pemodelan sistem usulan yang akan dibangun digambarkan dengan menggunakan Use Case Diagram.



Gambar 3. Use Case Diagram Usulan Aplikasi Mobile Market

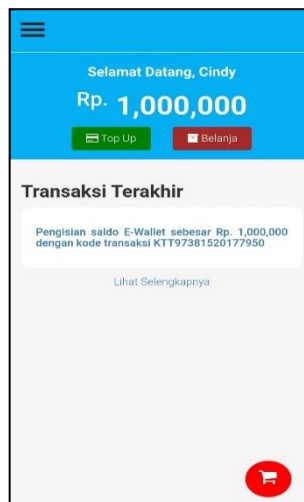
3.3 Hasil

Hasil dari penelitian ini berupa dibangunnya sebuah aplikasi mobile market yang dapat mengubah cara konvensional yang digunakan menjadi terkomputerisasi sehingga proses bisnis di warung-warung tradisional menjadi lebih efisien dan efektif. Tampilan awal pada gambar 4 merupakan tampilan yang berisikan form untuk melakukan login agar dapat masuk dan menggunakan aplikasi.



Gambar 4. Tampilan Awal Aplikasi

Tampilan Dashboard pelanggan seperti terlihat pada gambar 5 merupakan tampilan yang berisikan informasi saldo e-wallet pelanggan, tombol top up untuk melakukan top up saldo, tombol belanja untuk menampilkan halaman untuk melakukan belanja produk, transaksi terakhir yang berisikan seluruh transaksi terakhir yang dilakukan oleh pelanggan, dan tombol ikon keranjang untuk menampilkan halaman keranjang belanja.



Gambar 5. Tampilan Dashboard Pelanggan

3.4 Pembahasan

Pada bagian ini akan dilakukan pembahasan mengenai metode yang digunakan pada penelitian ini. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile market yang telah dibangun. Penulis menyebarkan sebanyak 100 kuesioner kepada responden, yaitu para pemilik warung-warung kecil, menengah, dan besar dengan jumlah responden yang kembali kepada penulis sebanyak 98 responden, jumlah responden yang layak diproses yaitu sebanyak 96 responden, dan jumlah responden yang tidak layak untuk di proses adalah berjumlah 2 responden karena terdapat beberapa kesalahan dari responden saat pengisian kuesioner yaitu kesalahan pada pengisian nama dan pengisian kuesioner yang salah. Media yang digunakan penulis dalam menyebarkan kuesioner berupa link Google Form yang disebar melalui Instagram, Whatsapp dan Line.

Tabel 2. Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Jumlah kuesioner yang disebar	100
Jumlah kuesioner yang kembali	98
Jumlah kuesioner yang akan diolah	96
Jumlah kuesioner yang tidak lengkap/tidak dapat diolah	2

Selanjutnya, akan dilakukan rekapitulasi kuesioner yang didapatkan berdasarkan variabel-variabel yang ada pada metode EUCS.

3.4.1 Variabel Content (X₁)

Rekapitulasi hasil kuesioner responden variabel content (X₁) dapat dilihat dari tabel 3 dimana N = jumlah total jawaban responden setiap skala.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Variabel Content (X₁)

Indikator Penelitian (Pertanyaan)	Frekuensi Pendapat Responden										Total	
	Jawaban Sangat Setuju (5)		Jawaban Setuju (4)		Jawaban Cukup Setuju (3)		Jawaban Tidak Setuju (2)		Jawaban Sangat Tidak Setuju (1)			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Informasi yang diberikan telah tepat dan sesuai kebutuhan anda.	39	40,6	47	49,0	10	10,4	0	0,0	0	0,0	96	100,0
2. Seluruh konten informasi yang disediakan aplikasi memenuhi kebutuhan anda.	35	36,5	51	53,1	9	9,4	1	1,0	0	0,0	96	100,0
3. Aplikasi tersebut menyediakan laporan yang persis seperti yang anda butuhkan.	27	28,1	56	58,3	13	13,5	0	0,0	0	0,0	96	100,0
4. Aplikasi memberikan informasi yang lengkap.	35	36,5	48	50,0	12	12,5	1	1,0	0	0,0	96	100,0

Berdasarkan tabel 3, dapat terlihat bahwa:

- Pertanyaan pertama yaitu informasi yang diberikan telah tepat dan sesuai kebutuhan anda terdapat 39 responden atau sebesar 40,6% menyatakan sangat setuju, 47 responden atau sebesar 49,0% menyatakan setuju, 10 responden atau sebesar 10,4% menyatakan cukup setuju.
- Pertanyaan kedua yaitu seluruh konten informasi yang disediakan aplikasi memenuhi kebutuhan anda terdapat 35 responden atau sebesar 36,5% menyatakan sangat setuju, 51 responden atau sebesar 53,1% menyatakan setuju, 9 responden atau sebesar 9,4% menyatakan cukup setuju, 1 responden atau sebesar 1,0% menyatakan tidak setuju.
- Pertanyaan ketiga yaitu aplikasi tersebut menyediakan laporan yang persis seperti yang anda butuhkan terdapat 27 responden atau sebesar 28,1% menyatakan sangat setuju, 56 responden atau sebesar 58,3% menyatakan setuju, 13 responden atau sebesar 13,5% menyatakan cukup setuju.
- Pertanyaan keempat yaitu aplikasi memberikan informasi yang lengkap terdapat 35 responden atau sebesar 36,5% menyatakan sangat setuju, 48 responden atau sebesar 50,0% menyatakan setuju, 12 responden atau sebesar 12,5% menyatakan cukup setuju, 1 responden atau sebesar 1,0% menyatakan tidak setuju.

Dapat disimpulkan bahwa, rata-rata responden setuju bahwa content atau isi pada aplikasi mobile market yang dibangun dapat memenuhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

3.4.2 Variabel Accuracy (X₂)

Rekapitulasi hasil kuesioner responden variabel accuracy (X₁) dapat dilihat dari tabel 4.3 dimana N = jumlah total jawaban responden setiap skala.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Variabel Accuracy (X₂)

Indikator Penelitian (Pertanyaan)	Frekuensi Pendapat Responden										Total	
	Jawaban Sangat Setuju (5)		Jawaban Setuju (4)		Jawaban Cukup Setuju (3)		Jawaban Tidak Setuju (2)		Jawaban Sangat Tidak Setuju (1)			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Informasi yang disediakan aplikasi merupakan informasi yang akurat	37	38,5	48	50,0	11	11,5	0	0,0	0	0,0	96	100,0

Indikator Penelitian (Pertanyaan)	Frekuensi Pendapat Responden											
	Jawaban Sangat Setuju (5)		Jawaban Setuju (4)		Jawaban Cukup Setuju (3)		Jawaban Tidak Setuju (2)		Jawaban Sangat Tidak Setuju (1)		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
2. Aplikasi memiliki tingkat keakurasian yang baik dan memuaskan bagi anda	33	34,4	48	50,0	15	15,6	0	0,0	0	0,0	96	100,0

Berdasarkan tabel 4, dapat terlihat bahwa:

1. Pertanyaan pertama yaitu informasi yang disediakan aplikasi merupakan informasi yang akurat terdapat 37 responden atau sebesar 38,5% menyatakan sangat setuju, 48 responden atau sebesar 50,0% menyatakan setuju, 11 responden atau sebesar 11,5% menyatakan cukup setuju.
2. Pertanyaan kedua yaitu aplikasi memiliki tingkat keakurasian yang baik dan memuaskan bagi anda terdapat 33 responden atau sebesar 34,4% menyatakan sangat setuju, 48 responden atau sebesar 50,0% menyatakan setuju, 15 responden atau sebesar 15,6% menyatakan cukup setuju.

Dapat disimpulkan bahwa, rata-rata responden setuju bahwa accuracy atau akurasi informasi pada aplikasi mobile market yang dibangun dapat memenuhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

3.4.3 Variabel Format (X₃)

Rekapitulasi hasil kuesioner responden variabel format (X₃) dapat dilihat dari tabel 5, dimana N = jumlah total jawaban responden setiap skala.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Variabel Format (X₃)

Indikator Penelitian (Pertanyaan)	Frekuensi Pendapat Responden											
	Jawaban Sangat Setuju (5)		Jawaban Setuju (4)		Jawaban Cukup Setuju (3)		Jawaban Tidak Setuju (2)		Jawaban Sangat Tidak Setuju (1)		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Aplikasi telah ditampilkan dalam format yang sesuai dan bermanfaat	28	29,2	51	53,1	17	17,7	0	0,0	0	0,0	96	100,0
2. Aplikasi menyajikan informasi dalam format yang jelas.	35	36,5	43	44,8	17	17,7	1	1,0	0	0,0	96	100,0

Berdasarkan tabel 5, dapat terlihat bahwa:

1. Pertanyaan pertama yaitu aplikasi telah ditampilkan dalam format yang sesuai dan bermanfaat terdapat 28 responden atau sebesar 29,2% menyatakan sangat setuju, 51 responden atau sebesar 53,1% menyatakan setuju, 17 responden atau sebesar 17,7% menyatakan cukup setuju.
2. Pertanyaan kedua yaitu aplikasi menyajikan informasi dalam format yang jelas terdapat 35 responden atau sebesar 36,5% menyatakan sangat setuju, 43 responden atau sebesar 44,8% menyatakan setuju, 17 responden atau sebesar 17,7% menyatakan cukup setuju, 1 responden atau sebesar 1,0% menyatakan tidak setuju.

Dapat disimpulkan bahwa, rata-rata responden setuju bahwa format informasi pada aplikasi mobile market yang dibangun dapat memenuhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Rekapitulasi hasil kuesioner responden variabel ease of use (X₄) dapat dilihat dari tabel 4.5 dimana N = jumlah total jawaban responden setiap skala.

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Variabel Ease of Use (X₄)

Indikator Penelitian (Pertanyaan)	Frekuensi Pendapat Responden											
	Jawaban Sangat Setuju (5)		Jawaban Setuju (4)		Jawaban Cukup Setuju (3)		Jawaban Tidak Setuju (2)		Jawaban Sangat Tidak Setuju (1)		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Aplikasi memiliki tampilan yang user-friendly.	24	25,0	52	54,2	17	17,7	3	3,1	0	0,0	96	100,0

Indikator Penelitian (Pertanyaan)	Frekuensi Pendapat Responden										Total	
	Jawaban Sangat Setuju (5)		Jawaban Setuju (4)		Jawaban Cukup Setuju (3)		Jawaban Tidak Setuju (2)		Jawaban Sangat Tidak Setuju (1)			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
2. Aplikasi dapat digunakan dengan mudah.	33	34,4	43	44,8	18	18,8	2	2,1	0	0,0	96	100,0

Berdasarkan tabel 6, dapat terlihat bahwa:

1. Pertanyaan pertama yaitu aplikasi memiliki tampilan yang user-friendly terdapat 24 responden atau sebesar 25,0% menyatakan sangat setuju, 52 responden atau sebesar 54,2% menyatakan setuju, 17 responden atau sebesar 17,7% menyatakan cukup setuju, 3 responden atau sebesar 3,1% menyatakan tidak setuju.
2. Pertanyaan kedua yaitu aplikasi dapat digunakan dengan mudah terdapat 33 responden atau sebesar 34,4% menyatakan sangat setuju, 43 responden atau sebesar 44,8% menyatakan setuju, 18 responden atau sebesar 18,8% menyatakan cukup setuju, 2 responden atau sebesar 2,1% menyatakan tidak setuju.

Dapat disimpulkan bahwa, rata-rata responden setuju bahwa aplikasi mobile market yang dibangun mudah digunakan (ease of use) sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Rekapitulasi hasil kuesioner responden variabel timeliness (X5) dapat dilihat dari tabel 4.6 dimana N = jumlah total jawaban responden setiap skala.

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden Variabel Timeliness (X5)

Indikator Penelitian (Pertanyaan)	Frekuensi Pendapat Responden										Total	
	Jawaban Sangat Setuju (5)		Jawaban Setuju (4)		Jawaban Cukup Setuju (3)		Jawaban Tidak Setuju (2)		Jawaban Sangat Tidak Setuju (1)			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Aplikasi mampu menyediakan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu.	40	21,7	37	38,5	15	15,6	4	4,2	0	0,0	96	100,0
2. Aplikasi menyediakan informasi yang terkini dan up to date.	36	37,5	47	49,0	12	12,5	1	1,0	0	0,0	96	100,0

Berdasarkan tabel 7, dapat terlihat bahwa:

1. Pertanyaan pertama yaitu MIKA mampu menyediakan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu terdapat 40 responden atau sebesar 21,7% menyatakan sangat setuju, 37 responden atau sebesar 38,5% menyatakan setuju, 15 responden atau sebesar 15,6% menyatakan cukup setuju, 4 responden atau sebesar 4,2% menyatakan tidak setuju.
2. Pertanyaan kedua yaitu MIKA menyediakan informasi yang terkini dan up to date terdapat 36 responden atau sebesar 37,5% menyatakan sangat setuju, 47 responden atau sebesar 49,0% menyatakan setuju, 12 responden atau sebesar 12,5% menyatakan cukup setuju, 1 responden atau sebesar 1,0% menyatakan tidak setuju.

Dapat disimpulkan bahwa, rata-rata responden setuju bahwa timeliness pada aplikasi mobile market yang dibangun dapat memenuhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Selanjutnya, akan diuraikan kelebihan dan kekurangan dari aplikasi mobile market yang telah dibangun. Pertama-tama akan diuraikan kelebihan dari sistem yang dibangun yaitu:

1. Aplikasi yang dibangun memiliki fitur untuk melakukan pemesanan secara online tanpa perlu datang terlebih dahulu ke toko sehingga dapat memberikan efektivitas dan efisiensi bagi pelanggan.
2. Fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi seperti fitur pengelolaan data produk memudahkan warung-warung dalam mempromosikan produk-produk mereka kepada pelanggan.
3. Tersedia adanya fitur pembayaran melalui scan kode QR yang akan otomatis dibayar melalui saldo digital yang tersedia sehingga proses pembayaran menjadi lebih mudah dan cashless.

4. KESIMPULAN

Setelah penelitian selesai dilakukan, maka perlu dipaparkan kesimpulan dari hasil penelitian yang didapatkan yaitu: Aplikasi mobile market yang dibangun dapat mencegah terjadinya penumpukan antrian pada toko-toko dikarenakan tersedia adanya fitur untuk melakukan pemesanan dan pembayaran secara online, Implementasi kode QR pada aplikasi digunakan untuk menciptakan E-Payment yang terintegrasi langsung dengan saldo elektronik. Hasil pengukuran tingkat

kepuasan pelanggan terhadap aplikasi mobile market yang dibangun dengan menggunakan metode EUCS didapatkan hasil bahwa kelima variabel pada metode EUCS disetujui oleh pengguna dapat memberikan kepuasan penggunaan aplikasi tersebut.

REFERENCES

- [1] W. Gunawan, "ERP System As A Inventory Control And Waste Elimination (Pt Vif Case Study)," *International Journal of Computer Trends and Technology (IJCTT)*, vol. LXVII, no. 7, pp. 8-13, 2019.
- [2] D. Ramayanti, W. Gunawan and I. I. Faishal, "Implementasi QR-Code pada Aplikasi E-Market Mandiri untuk Pemberdayaan Ekonomi Kreatif Berbasis Android," *Jurnal Informatika*, vol. VIII, no. 1, 2021.
- [3] Y. Sugianti and O. F. Sitorus, "Eksistensi Ritel Tradisional Masa Pandemi COVID 19," *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, vol. XV, no. 1, pp. 72-81, 2021.
- [4] Hendra, Antonius and Kartono, "Perancangan Katalog Elektronik Berbasis Web Untuk Penjualan dan Promosi (Studi Kasus Pada PD Bukit Jaya)," *Jurnal InTekSis*, vol. V, no. 2, pp. 61-69, 2018.
- [5] M. R. Kamal, T. Dyatmika and S. Bakhri, "Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction Untuk Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning," *IC-Tech*, vol. XV, no. 1, pp. 7-14, 2020.
- [6] I. A. Prabowo, H. Wijayanto, B. W. Yudanto and S. Nugroho, *Buku Ajar Pemrograman Mobile Berbasis Android (Teori, Latihan dan Tugas Mandiri)*, LPPM Udinus: Semarang, 2020.
- [7] A. S and J. R. L, "Secure Color QR Codes," *Journal of Computer Engineering (IOSR-JCE)*, 2014.
- [8] E. Setyawati, H. Wijoyo, D. Prasada and T. S. Famuji, *Rancang Bangun System Informasi Berbasis Android Dengan Penerapan QR Code Pada Pengelolaan Persediaan Barang, Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri*, 2021.
- [9] M. R. Kamal, T. Dyatmika and S. Bakhri, "Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction Untuk Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning," *Jurnal IC-Tech*, vol. XV, no. 1, pp. 7-14, 2020.
- [10] J. K. Putra, "Student Satisfaction Analysis Of Siater Using End User Computing Satisfaction (EUCS) (Case Study: Bandar Lampung University)," in *3rd International Conference on Engineering & Technology Development, Bandar Lampung*, 2014.
- [11] W. K. Putri and V. Pujani, "The influence of system quality, information quality, e-service quality and perceived value on Shopee consumer loyalty in Padang City," *The International Technology Management Review*, vol. VIII, no. 1, pp. 10-15, 2019.
- [12] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS*, vol. XII, no. 2, pp. 259-274, 1988.
- [13] B. Ives, M. H. Olson and J. J. Baroudi, "The measurement of user information satisfaction," *Commun. ACM*, vol. XXVI, no. 10, p. 785-793, 1983.
- [14] W. J. Doll, T. S. R. Nathan, X. Deng and W. Xia, "The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument," *Journal of Management Information Systems*, vol. XXI, no. 1, pp. 227-262, 2004.
- [15] T. A. Kurniawan, "Pemodelan Use Case (UML): Evaluasi Terhadap Beberapa Kesalahan Dalam Praktik," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, vol. V, no. 1, pp. 77-86, 2018.
- [16] R. A. Sukanto and M. Shalahuddin, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Bandung: Informatika, 2018.