

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terkait

Penelitian terkait kepuasan pengguna aplikasi transportasi daring telah banyak dilakukan dengan berbagai metode dan pendekatan.

Penelitian oleh Cintia P. Trisya, Tengku K. Ahsyar, dan Mona Fronita [2]. Dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jenius Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini membahas mengenai menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi jenius menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan berdasarkan lima variabel utama, yaitu *content* (Kesesuaian informasi yang di sediakan oleh aplikasi dengan kebutuhan pengguna), *accuracy* (akurasi sistem), *format* (kejelasan tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan dalam mengoperasikan aplikasi), dan *timeliness* (ketepatan waktu akses informasi), sementara IPA membantu mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi jenius memiliki tingkat kesesuaian 83% dengan harapan pengguna, tetapi terdapat kesenjangan rata-rata -0,919375 antara ekspektasi dan kualitas layanan yang diterima. Keterkaitan penelitian ini terletak pada kesamaan metodologi dalam mengukur pengalaman pengguna terhadap sistem aplikasi.

Penelitian kedua oleh Emil Yana, Dinna Y. Hardiyanti, dan Ahmad Rifai. [3] dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA dengan

Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini membahas mengenai pentingnya kepuasan pengguna dalam aplikasi dompet digital DANA dengan menerapkan metode *End-User Computing Satisfaction*. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel utama, yaitu *content* (Kesesuaian informasi yang di sediakan oleh aplikasi dengan kebutuhan pengguna), *accuracy* (akurasi sistem), *format* (kejelasan tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan dalam mengoperasikan aplikasi), dan *timeliness* (ketepatan waktu akses informasi). Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan menganalisis data dari 393 responden melalui metode statistik menggunakan SmartPLS 4.0, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh faktor dalam EUCS memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *R-Square* sebesar 89,3%, yang mengindikasikan hubungan yang kuat antara variabel-variabel tersebut. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi berkala oleh pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas pengguna.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yolangga dan Dinna Y. Hardiyanti [4]. Universitas Sriwijaya dengan judul Analisis kepuasan pengguna aplikasi Maxim dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* dan TAM. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk mengumpulkan data dari 108 responden yang mewakili populasi pengguna aplikasi Maxim di kota Palembang. Proses pengambilan data dilakukan dengan

menyebarkan kuisisioner kepada masyarakat pengguna aplikasi Maxim di Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin*. Metode pengolahan data yang dilakukan dalam ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas, dan uji hipotesis yang diolah dengan menggunakan software *SmartPLS*. Hasil dari pengujian hipotesis terdapat 5 variabel yang berpengaruh yaitu *accuracy*, *format*, *timeliness*, *ease of use*, *content* dan satu variabel yang berpengaruh yaitu *perceived of usefulness*. Dari hasil analisis korelasi diperoleh R² sebesar 0,878 menunjukkan bahwa variabel satisfaction dapat dijelaskan oleh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *perceived of usefulness* dan *timeliness* sebesar 87,8 %. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama fokus pada objek aplikasi Maxim dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian yang keempat oleh Afifah Al. Fakhira dan Kemal Ade Sekarwati. [5]. dengan judul Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi WETV menggunakan metode *End – User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi WeTV dengan metode *End-User Computing Satisfacton* yang nantinya hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi untuk masukan bagi pihak WETV, sehingga dapat mengatasi kekurangan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pengumpulam data menggunakan jenis kuesioner melalui *Google Form*, pengolahan data kuesioner untuk di uji validitas dan uji reliabilitas terhadap prates kuesioner menggunakan aplikasi SPSS dan teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Hasil analisis penelitian ini, variabel Content sebesar 4,13 (Puas), *Accuracy* 3,39 (Puas), *Timeliness* 4,07 (Puas).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah *Easy of use*. Perbedaan dari penelitian ini terdapat pada objek penelitian antara Aplikasi streaming WeTV dan aplikasi transportasi Maxim.

Penelitian selanjutnya oleh Nandya R. Pramudibyo, M. Rafi Muttaqin, dan M. Agus Sunandar [6]. dengan judul Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Redbus dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Dalam penelitian terhadap aplikasi Redbus, yang merupakan layanan pemesanan tiket bus online, metode EUCS digunakan untuk menilai pengalaman pengguna dalam mengakses dan menggunakan aplikasi. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dinyatakan *valid* dan *reliable*. Hasil pengujian linearitas dan normalitas dinyatakan normal. Penilaian menggunakan skala *likert*, pengolahan data menggunakan SPSS versi 26 dan pengujian hipotesis menggunakan regresi linear berganda (uji F dan uji T). Terdapat pengaruh secara simultan dari hasil penelitian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji F) yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Redbus karena berpengaruh besar pada kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 79.034. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara variabel bebas (*accuracy dan user satisfaction*) secara individual (parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *easy of use dan timeliness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *accuracy dan format* tidak memberikan dampak yang berarti. Dalam penelitian ini menekankan pentingnya kemudahan penggunaan dan ketetapan waktu dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Redbus. Kesamaan dari penelitian ini

terletak pada pendekatan dalam mengukur kepuasan pengguna serta perbandingan hasil dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut.

2.2 Landasan Teori

Dalam penelitian kuantitatif, menentukan jumlah sampel yang tepat sangat penting agar hasil penelitian dapat mewakili populasi secara akurat. Pendekatan teori yang umum digunakan adalah sebagai berikut:

a. Teori Sampling Non-Probability

Sampling non-*probability* adalah teknik pengambilan sampel di mana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Teknik ini digunakan ketika populasi sulit diidentifikasi secara pasti, keterbatasan waktu, biaya, atau ketika peneliti ingin memilih sampel berdasarkan pertimbangan tertentu.

2.2.1. Aplikasi

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu.

Aplikasi adalah suatu perangkat lunak (*software*) atau program komputer yang beroperasi pada sistem yang dibuat serta dikembangkan untuk melakukan perintah tertentu, Istilah aplikasi sendiri diambil dari bahasa Inggris "*Application*" yang dapat diartikan sebagai penerapan atau pengguna (M. Adlan Al Hawari Nasution, Siswanto, dan Eko Suryana) [7].

Menurut Mochamad Iqsal Alfiansyah, dan Mochamad Bagoes Satria J. [8] Aplikasi merupakan koleksi *window* dan objek-objek yang menyediakan fungsi untuk aktifitas *user*, seperti pemasukan data, proses, dan pelaporan.

2.2.2. Aplikasi MAXIM

Aplikasi Maxim adalah layanan transportasi berbasis aplikasi (*ride-hailing*) yang berasal dari Rusia dan mulai beroperasi di Indonesia sekitar tahun 2018. Sama seperti aplikasi Gojek atau Grab, Maxim menawarkan berbagai layanan berbasis pemesanan online, seperti transportasi motor, mobil, pengiriman barang, hingga layanan pesan-antar makanan. Aplikasi Maxim pertama kali didirikan pada tahun 2003 di kota Shadrinsk, Rusia, sebagai layanan taksi lokal. Seiring berjalannya waktu, Maxim berkembang pesat dengan memperluas jangkauan layanannya ke berbagai kota di Rusia, dan kemudian berkembang ke beberapa negara seperti di Asia, Eropa Timur, dan Amerika Latin. Pada tahun 2018, Maxim resmi masuk ke pasar Indonesia, dimulai dari kota-kota besar dan kemudian berkembang ke daerah-daerah kecil, termasuk Tana Toraja, dengan menawarkan tarif yang kompetitif dan layanan yang beragam untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat.



Gambar 2.1 Logo MAXIM

Berikut langkah-langkah menggunakan Aplikasi Maxim :

Unduh & Instal → Aplikasi diunduh melalui Play Store/App Store.

Daftar / Login → Registrasi akun dengan nomor HP.

Masukkan Lokasi → Titik jemput dan tujuan dimasukkan.

Pilih Layanan → Motor, mobil, atau layanan lainnya.

Lihat Tarif → Tarif dan estimasi waktu muncul.

Klik Pesan → Aplikasi mencari driver.

Tunggu Driver → Pengguna menunggu penjemputan.

Perjalanan → Menuju tujuan sesuai rute.

Pembayaran → Dilakukan sesuai metode yang tersedia.

Beri Penilaian → Ulasan terhadap layanan diberikan.

2.2.3. Transportasi Online

Menurut Muhammad Amir, dan Agussalim Rahman [9] mengatakan bahwa transportasi online adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri.

Menurut Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si, Dr. Asep Setiawan, M.Si, Winda Dwi Astuti Zebua, S.Kom., M.Si, dan Muhammad Sahrul, S.Sos.,M.Si [10] transportasi online merupakan pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri.

Transportasi online adalah angkutan umum yang biasa digunakan namun dapat dioperasikan secara online, baik untuk pemesanan maupun pembayaran, Sugianto, dan Muhammad Arief Kurniawan [11]

2.2.4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan, dan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri. Kepuasan pengguna merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan, Geri Esmemed, Gusmelia Testianan, dan Fathiyah Nopriani [12].

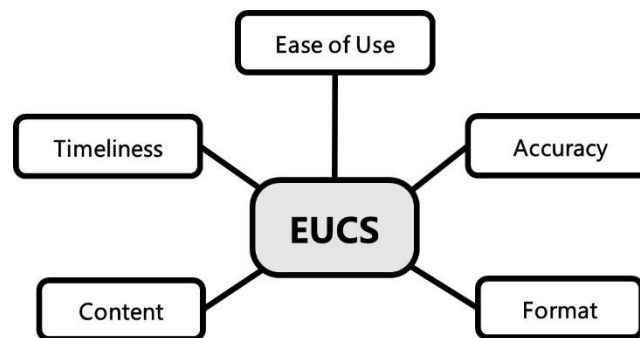
Kepuasan pengguna adalah metrik krusial yang merefleksikan keberhasilan suatu produk atau layanan dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya. Sebagai hasil dari evaluasi *subjektif* terhadap kinerja aktual dibandingkan harapan, tingkat kepuasan secara langsung memengaruhi *loyalitas*, advokasi, dan cinta merek. Lebih dari sekadar perasaan sesaat, kepuasan pengguna adalah indikator fundamental dari nilai yang dirasakan dan menjadi landasan penting bagi pertumbuhan dan keberlanjutan jangka panjang.

2.2.5. Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Menurut Adha Oktarini Saputri, dan Alvin [13] Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Menurut Gede Pujana, I Made Ardwi Pradnyana, dan I Ketut Resika Artha [14] Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah metode untuk membandingkan harapan pengguna dan sistem informasi yang sebenarnya untuk menentukan seberapa puas mereka terhadap suatu sistem aplikasi.

Menurut Muhammad A. Sugandi, dan R.M. Nasrul Halim [15] Metode *End-User Computing Satisfaction* merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi dan hasilnya akan dianalisis menggunakan metode statistik, metode ini terdiri dari lima variabel, yaitu :



Gambar 2. 4 Metode End-User Computing Satisfaction

EUCS adalah metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi atau aplikasi yang mereka gunakan. Menurut Muhammad Fradea Novi Ramadhayanti, Mulyadi, Errissya Rasywir[16] Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi (keterbatasan dana, tenaga dan sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Wahyu Ramadani, Dandi Suanrdi, Anisya Sonita[17] Website atau situs web merupakan kumpulan halaman yang saling terhubung secara logis, diakses melalui sebuah domain unik (URL), dan disimpan dalam satu atau lebih server web. Konten

pada website dapat diakses melalui jaringan internet menggunakan perangkat lunak peramban web (browser) dengan bantuan protokol standar seperti HTTP atau HTTPS. *EUCS* menilai kepuasan berdasarkan persepsi pengguna terhadap kinerja sistem dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka.

a. Content

Dimensi ini berfokus pada substansi informasi yang disajikan oleh aplikasi, mencakup relevansinya dengan kebutuhan pengguna, kelengkapannya dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan, keringkasannya agar mudah dipahami, kejelasan penyampaian informasi.

b. Accuracy

Dimensi ini menilai tingkat ketelitian dan kebenaran informasi yang dihasilkan oleh sistem, yang meliputi ketetapan informasi dalam menyajikan data yang benar dan bebas dari kesalahan, tingkat kepercayaan pengguna terhadap informasi yang diberikan, serta validitas informasi sesuai dengan standar atau aturan yang berlaku.

c. Format

Dimensi ini berfokus pada tampilan, estetika, dan organisasi informasi yang disajikan oleh sistem. Format yang baik akan membuat informasi lebih mudah dipahami dan digunakan, serta penggunaan elemen visual seperti grafik yang membantu pemahaman, serta estetika keseluruhan aplikasi yang profesional dan menyenangkan.

d. Ease of use

Dimensi ini mengukur seberapa mudah sistem dipelajari dan digunakan oleh pengguna. Sistem yang *user-friendly* dan intuitif akan meningkatkan kepuasan

pengguna dalam pengoperasian serta fleksibilitas aplikasi dalam beradaptasi dengan berbagai kebutuhan pengguna.

e. Timeliness

Dimensi ini menilai apakah sistem menyediakan informasi tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang terlambat atau tidak tersedia saat dibutuhkan dapat mengurangi kepuasan.

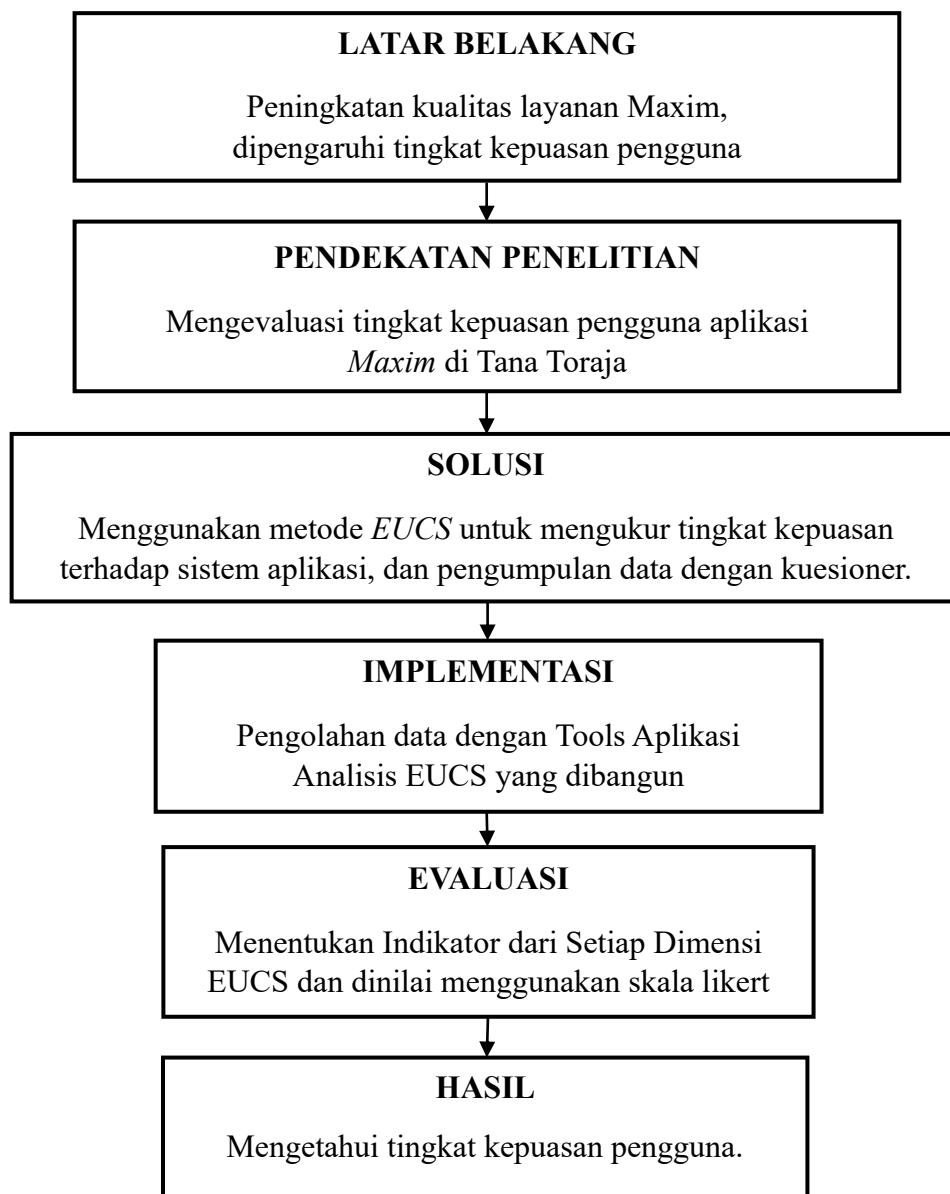
Kelima dimensi ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh. *EUCS* banyak digunakan dalam penelitian yang menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi, termasuk aplikasi transportasi online.

2.2.6. Hubungan Antara Metode EUCS dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi

Metode *EUCS* (*End-User Computing Satisfaction*) memiliki hubungan yang erat dan kausal dengan kepuasan pengguna aplikasi, di mana kerangka kerja ini mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir melalui variabel-variabel kunci seperti isi, akurasi, format, kemudahan pengguna, dan ketetapan waktu yang secara langsung mencerminkan faktor-faktor yang memengaruhi bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan aplikasi. Evaluasi *EUCS* memberikan wawasan berharga untuk mengidentifikasi area peningkatan aplikasi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya mendorong penerimaan, penggunaan yang lebih sering, dan menjadi indikator keberhasilan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan penggunanya, sehingga skor *EUCS* yang tinggi secara umum mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna aplikasi yang tinggi.

2.3 Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini seperti pada gambar berikut :



Gambar 2. 7 Kerangka Pikir