BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Toko-toko ritel tradisional binaan Src merupakan salah satu badan usaha yang bergerak pada bidang retail yng membuat aplikasi ayo toko by src dan mendapatkan bimbingan manajemen pengelolaan toko, mulai dari edukasi penataan toko, strategi pemasaran, pengembangan SDM, manajemen keuangan, hingga pelayanan pelanggan. Dengan bergabung dalam jaringan SRC, toko kelontong dapat belajar mengembangkan usaha mereka melalui manajemen tata usaha yang lebih baik dalam bentuk edukasi pengelolaan toko dan pendampingan berkelanjutan yang pada akhirnya akan meningkatkan omset bisnis. Pemilik bisnis juga menerima masukan dari sejumlah praktisi bidang ritel dan pemasaran Tanah Air, sehingga diharapkan dapat membawa perubahan positif bagi sekitarnya.

Ayo Toko by SRC merupakan Aplikasi mobile yang dikembangkan oleh PT. Src jalur perdagangan tradisional dan memiliki 145 Toko yang berada di Kabupaten Lahat sehingga bisa menjadi objek penelitian yang relevan untuk menilai sejauh mana aplikasi tersebut berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Penggunaan aplikasi Ayo Toko by SRC di Toko-toko Umkm diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam hal efisiensioperasional dan pelayanan pelanggan. Aplikasi Ayo Toko by SRC adalah salahsatu inovasi di bidang teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung toko-toko retail kecil dalam mengelola bisnis mereka secara lebih efisien. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur seperti manajemen inventaris, pencatatan penjualan, dan pemesanan produk secara online. Dengan demikian, Ayo Toko by SRC diharapkan dapat membantu toko-toko retail dalam meningkatkan kinerja operasional dan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi menjadi hal utama yang dapat menunjang keberhasilan sebuah toko, pelanggan pada dasarnya akan melakukan penilaian dalam setiap transaksi yang dilakukan, baik itu transaksi konvensional maupun transaksi digital. Semakin baik layanan diberikan oleh penyedia jasa, maka semakin besar kemungkinan pelanggan untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Dari banyaknya pengguna aplikasi Ayo Toko by SRC mengklaim bahwa aplikasi tersebut memberikan dampak positif bagi toko. Namun, untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut benar-benar bermanfaat dan diterima dengan baik oleh pengguna, perlu dilakukan analisis mendalam mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Penelitian terdahulu mengenai Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Model Delone and McLean (Indah Purwadani, 2019). Elearning saat ini menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung terselenggaranya pembelajaran di berbagai lembaga pendidikan. End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Dalam penelitian ini diukur 5 indikator EUCS yang akan menentukan tingkat kepuasan pengguna Elearning yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan dalam penggunaan dan ketepatan waktu. Dalam Model Delone dan McLean terdapat enam faktor yang menjadiindikator yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, Penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih. Dari kedua metode tersebut akan diukur bagaimana tingkat kepuasan pengguna elearning pada Universitas Bina Sarana Informatika. Penelitian ini menggunakan sampel random yang dikumpulkan melalui kuesioner elektronik. Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini dan perlu dilakukan kajian lebih lanjut agar tingkat kepuasan pengguna elearning dapat digambarkan dengan tepat. Hasil dari penelitian ini berupa presentase kepuasan pengguna E- Learning di beberapa lembaga pendidikan.

Peneltian selanjutnya adalah tentang Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mxim dengan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). Nardina Salsabila, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna berdasarkan pengaruh dari pengalaman pengguna aplikasi maxim dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUSC) yang dimodifikasi dengan menambahkan variabel *perceived of usefullness.* Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi maxim di Jabodetabek. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Sementara analisis data menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan bantuan tools SmartPLS 3.2.9. Hasil dari penelitian menunjukkan 5 variabel memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Ayo Toko by SRC dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Variabel EUCS terdiri dari lima variabel, yaitu: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu. Metode ini akan membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas aplikasi. Dengan melakukan analisis ini, diharapkan dapat diperoleh informasi yang komprehensif mengenai persepsipengguna terhadap aplikasi Ayo Toko by SRC serta saran- saran yang konstruktif untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur mengenai kepuasan pengguna aplikasi di sektor retail, khususnya dalam konteks penggunaan teknologi informasi di toko-tokokecil dan menengah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi AYO TOKO by SRC dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (Studi Kasus : TOKO SRC DI KABUPATEN LAHAT)".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah "Bagaimana analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi AYO TOKO by SRC di Kabupaten Lahat?"

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Ayo toko by Src di Kabupaten Lahat.
2. Mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Ayo toko by Src menggunakan metode End user computing satisfaction.
3. Memberi saran pengembang Aplikasi Ayotoko By src untuk mengembangkan sistem Aplikasi kedepannya.

1.4 Batasan Masalah

Agar mendapatkan hasil yang terstruktur, penulis membatasi pembahasan pada penelitian dengan hanya menggunakan metode End User Computing Sastisfaction (EUCS) dan berfokus pada mitra SRC yang ada di Kabupaten Lahat.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari penelitian:

1. Penelitian ini memberikan kontribusisignifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi AYO TOKO by SRC .
2. Hasil penelitian memberikan wawasan yang memungkinkan Toko SRC meningkatkan pelayanan terhadap pengguna.
3. Saran yang diberikan dapat dijadikan pengembangan pada Aplikasi Ayo Toko by Src .