

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa UTM Terhadap Tiktok Shop Menggunakan Metode EUCS

Nofiyanti, Siti Juliah, Siti Muidatul Fauziah, Yudha Dwi Mahendra, dan Ismael

Universitas Trunojoyo Madura

Jl. Raya Telang, Kec. Kamal, Kab. Bangkalan, Jawa Timur 69162 Indonesia

E-mail: 220631100025@student.trunojoyo.ac.id, 220631100004@student.trunojoyo.ac.id,

220631100029@student.trunojoyo.ac.id, 220631100032@student.trunojoyo.ac.id dan

220631100026@student.trunojoyo.ac.id

Abstrak

Tiktok Shop merupakan sebuah platform belanja online yang memungkinkan pengguna dan pembuat konten untuk mempromosikan dan menjual produk serta melakukan pembelian. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian untuk mendapatkan data yang akurat tentang kepuasan pengguna Tiktok Shop dengan model EUCS. Ada lima variabel dalam model ini, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Excel*, hasil analisis diperoleh nilai rata-rata kepuasan *variable Content* 3,99, *variable Accuracy* 3,81, *variable Format* 4,17, *variable Ease Of Use* 4,35, dan *variable Timeliness* 3,41. Pada uji validitas nilai $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ yang dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian dari keseluruhan instrumen dinyatakan valid, sedangkan pada uji reliabilitas di dapatkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,957928571 dan lebih besar dari taraf signifikansi atau *Cronbach's alpha* > Taraf signifikansi sehingga dapat dinyatakan semua instrument dalam penelitian adalah reliabel.

Kata kunci : EUCS, E-Commerce, Tiktok Shop, Kepuasan Pengguna, dan Taraf Signifikansi

Pendahuluan

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam dunia digital, menjadikannya lebih efisien, cepat, dan mudah di akses oleh masyarakat luas. Dalam era digital ini, berbagai inovasi teknologi bermunculan membuat kita bergantung pada teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Inovasi teknologi yang ada mengubah cara manusia berinteraksi, bekerja hingga berbelanja. Salah satu dampak dari digitalisasi dalam dunia belanja adalah munculnya aplikasi belanja *online*, yang lebih dikenal dengan sebutan *e-commerce*. Dengan pesatnya perkembangan teknologi digital di Indonesia, masyarakat semakin sadar akan pentingnya memanfaatkan platform digital, sehingga kebiasaan berbelanja online semakin berkembang. [1].

TikTok Shop adalah platform belanja *online* yang memudahkan pengguna dan kreator konten untuk mempromosikan, menjual produk, serta melakukan pembelian dengan lebih praktis [2]. Tiktok Shop adalah platform jual beli melalui ponsel ketiga yang menawarkan pengiriman tanpa biaya di seluruh Indonesia dan mulai beroperasi di pasar Indonesia pada tahun 2014. Tiktok Shop hadir

di Indonesia dengan membawa pengalaman berbelanja baru [3]. Aplikasi ini telah menarik perhatian masyarakat melalui fitur canggihnya, seperti pencarian produk yang cepat, *live shopping*, serta sistem pembayaran digital yang aktif dan aman. Platform ini memberikan peluang besar bagi pelaku bisnis untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Tidak hanya merek besar, pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM) juga dapat memanfaatkan Tiktok Shop sebagai sarana untuk meningkatkan penjualan.

Menurut Saputri dan alvin dalam [4] Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kebutuhan klien terpenuhi melalui kerangka kerja atau aplikasi yang tersedia. Pendekatan EUCS adalah Teknik studi yang mengukur kepuasan pengguna Ketika pengguna berinteraksi langsung dengan sistem menggunakan *instrument* yang mencakup informasi, item produk, dan kenyamanan pengguna [5][6]. Hasilnya dirinci menggunakan strategi faktual, variabel EUCS terdiri dari lima faktor: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness*. Penjelasan tiap dimensi yang

diukur dengan metode EUCS menurut Doll dan Torkzadeh dalam [7] adalah sebagai berikut:

1. *Content* (Isi)

Dimensi ini menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memperoleh informasi terkini. Semakin mendalam informasi yang tersedia, maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2. *Accuracy* (Keakuratan)

Keakuratan yang dimaksud disini adalah ketepatan system dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi. Sebuah sistem memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat dari jumlah eror yang dihasilkan ketika mengolah data.

3. *Format* (Bentuk)

Dimensi ini menilai tingkat kepuasan pengguna akhir ketika mengevaluasi tampilan dan estetika antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap Tingkat efektivitas pengguna.

4. *Ease of Use* (Kemudahan)

Sistem memiliki peranan yang sangat penting karena mencakup seluruh tahapan, mulai dari penginputan data, pemrosesan dan pencarian informasi, hingga penyajian data akhir yang akan dimanfaatkan oleh pengguna.

5. *Timeliness* (Waktu)

Ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input dan menghasilkan output dapat dijadikan sebagai standar evaluasi untuk melihat apakah sistem tersebut berfungsi dengan baik pada waktu yang ditetapkan atau dalam waktu nyata.

Kelima aspek tersebut akan dianalisis untuk menghasilkan output mengenai tingkat kepuasan sistem yang dianalisis. Dalam proses ini, akan diidentifikasi hal-hal yang perlu ditingkatkan atau diperbarui dari sudut pandang kelima aspek *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini sangat berguna dalam menilai aplikasi, termasuk untuk memberikan pernyataan-pernyataan positif maupun negatif mengenai aplikasi Tik Tok Shop[8].

Kepuasan dapat diartikan sebagai perbandingan antara ekspektasi dan harapan pelanggan dengan realita. Metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dijangkau melalui berbagai cara, salah satunya adalah dengan menggunakan metode

analisis kepuasan pelanggan aplikasi Tiktok Shop dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Peneliti menggunakan model EUCS karena metode ini membantu dalam mengevaluasi sejauh mana sistem yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Irwanzar [9] dengan judul penelitian *End-User Computing Satisfaction* dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik, Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik berdasarkan penelitian memberikan tanggapan lebih dari 50 % dengan level Sangat Setuju alias Bagus dalam lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness*.

Selain itu, Zefan Adiputra Golo, Subinarto, dan Elise Garmelia [10] dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas, mengemukakan bahwa staf Puskesmas Karangtengah belum sepenuhnya merasa puas dengan aplikasi SIMPUS, terutama dalam hal ketepatan dan kemudahan penggunaan. Namun, masih ada banyak staf yang mengalami tingkat kepuasan yang sedang serta rendah terhadap SIMPUS.

Billy Bilal Akbar [11] dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna apabila diukur dengan Menggunakan variabel EUCS menunjukkan nilai 3,8, yang berarti dapat dikategorikan sebagai baik. Selain itu, berdasarkan analisis data yang dilakukan dari setiap variabel, diperoleh hasil bahwa lima variabel EUCS, yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen surat.

Penelitian yang dilakukan oleh Eddy Moeljono, Eka Suci Daniyanti, Diany Yoke Savira, dan Nahdia Putri Damayanti[12], bahwa Hasil analisis pada dimensi dimensi *content* menyatakan puas dengan presentase sebesar 69%. Dimensi *accuracy*, tidak puas dengan presentase 54%. Dimensi *format* puas dengan presentase 58%. Dimensi *ease of use*, menyatakan puas dengan presentase 79%. Dimensi *timeliness*, mereka menyatakan tidak puas dengan presentase 52%.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa tahapan yang dilakukan sesuai Gambar 1.



Gambar 1: Tahapan Penelitian, (Sumber : Fakhri-rah, A. A., & Sekarwat, K. A.)

Setiap tahap dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Tahap awal dimulai dengan menentukan objek penelitian yang akan diteliti. Proses ini melibatkan pemilihan populasi dan sampel sebagai dasar penelitian.
2. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan menyusun kuesioner menggunakan *Google Form*. kuesioner diberikan kepada 35 responden sesuai kebutuhan.
3. Tahap pengolahan data mencakup uji validitas dan reliabilitas. Pengujian dilakukan menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel*. Jika kuesioner terbukti valid dan reliabel, maka proses dapat dilanjutkan kepada sampel yang telah ditentukan.
4. Tahap analisis hasil data dilakukan dengan mengolah dan menganalisis data dari kuesioner yang telah disebarkan. Perhitungan dilakukan menggunakan skala Likert untuk mengukur rata-rata tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tiktok Shop.

Tahap Penentuan Objek Penelitian

Tahap awal dimulai dengan menentukan objek penelitian dengan melakukan kajian berdasarkan topik yang dipilih, populasi serta sampel yang dipilih [13] Penentuan populasi dilakukan untuk memastikan kelompok yang akan menjadi fokus penelitian, sementara sampel dipilih untuk mewakili karakteristik populasi

1. Populasi

Menurut sugiyono dalam [14] Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi penelitian mencakup mahasiswa aktif Universitas Trunojoyo Madura pengguna aplikasi Tiktok Shop.

2. Sampel

Sampel bagian tentang jumlah dan ciri-ciri karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, hal itu disampaikan Sugiyono dalam [14]. Sampel populasi dalam penelitian ini sebanyak 35 responden mahasiswa aktif UTM yang menggunakan aplikasi Tiktok Shop

Tahap Pengumpulan dan Olah Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan melalui pembuatan kuesioner *online* menggunakan *Google Form*. yang kemudian disebarkan kepada 35 mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura pengguna aplikasi Tiktok Shop. Kuisisioner ini dirancang untuk mengukur Tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur Tiktok Shop yang terdapat dalam aplikasi tiktok. Pengisian kuisisioner pada penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan 5 pilihan jawaban, seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1: Skala Likert, (sumber: Wayan Andrika Putera1, I Putu Ramayasa, Indra Eka Bintang Pramesti)

No	Simbol	Kriteris Penilaian
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	RR	Ragu-Ragu
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

Setelah data diperoleh, tahap berikutnya adalah pengolahan data dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat keakuratan yang memadai. Uji ini dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Excel* yang memberikan kemudahan dan analisis statistik

Tahap Analisa Data

Tahap analisis data, dilakukan proses pengolahan dan analisis terhadap hasil kuisisioner yang telah diperoleh. Proses ini melibatkan perhitungan menggunakan skala Likert untuk mengetahui rata-rata kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tiktok Shop. Data yang diperoleh selanjutnya diolah

melalui uji validitas untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur aspek-aspek yang relevan. Selain itu, juga dilakukan uji reliabilitas guna menilai konsistensi dari instrumen yang digunakan.

Tahap Hasil Analisis

Pada tahap analisis ini, tingkat kepuasan pengguna rata-rata diukur dengan menggunakan teori Kaplan dan Norton berdasarkan data yang diperoleh dari kuisisioner. Perhitungan dilakukan dengan cara menjumlahkan skor dari seluruh jawaban responden pada setiap variabel, kemudian membaginya den-

gan jumlah responden. Hal ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tiktok Shop.

Penyusunan kuisisioner mengadopsi dari item-item pertanyaan dalam metode EUCS. Dalam [15] Doll dan Torkzadeh telah merancang sejumlah pertanyaan untuk penelitian EUCS, yang kemudian diterima dan dipakai sebagai acuan dalam penyusunan kuisisioner untuk para responden. Metode penelitian dalam EUCS terbagi menjadi 5 item yakni, *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2: Instrumen Pertanyaan

Variabel	Kode	Indikator	Pertanyaan
<i>Content (Isi)</i>	C1	Relevansi	Fitur Tiktok Shop sesuai dengan yang diharapkan
	C2	Relevansi	Fitur Tiktok Shop memenuhi kebutuhan dalam berbelanja online
	C3	Keragaman Penyajian	Fitur Tiktok Shop menawarkan berbagai macam konten
	C4	Kualitas	Fitur Tiktok Shop menyajikan konten berkualitas tinggi
	C5	Kualitas	Fitur Tiktok Shop jarang terjadi eror pada sistem
	C6	Manfaat	Fitur Tiktok Shop menyajikan konten yang bermanfaat
	C7	Manfaat	Fitur Tiktok Shop mempermudah dalam berbelanja online
<i>Accuracy (Akurasi)</i>	A1	Akurasi	Tiktok shop menyajikan informasi yang akurat
	A2	Reliabel	Tiktok Shop menghadirkan informasi yang dapat dipercaya
	A3	Kesesuaian	Kesesuaian antara deskripsi dengan produk asli
	A4	Output	Tiktok Shop menampilkan hasil yang sesuai dengan apa yang diinputkan
	A5	Output	Tiktok Shop menampilkan hasil yang sesuai dengan pilihan yang diklik
<i>Format (Bentuk)</i>	F1	Menarik	Tiktok Shop menawarkan antarmuka yang memikat pengguna untuk berbelanja secara online
	F2	Kejelasan	Tiktok Shop hadir dengan antarmuka sistem yang mudah dipahami.
	F3	Learnability	Tiktok Shop menawarkan antarmuka sistem yang mudah dipahami.
	F4	Kemudahan	Tiktok Shop menyediakan fitur pencarian
	F5	Kemudahan	Tiktok Shop menyediakan tata letak kategori produk
	F6	Kemudahan	Tiktok Shop menawarkan antarmuka yang intuitif, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami dan mengakses berbagai fiturnya.
<i>Easy of Use (Kemudahan Pengguna)</i>	E1	Kemudahan	Tiktok Shop memiliki navigasi aplikasi yang mudah digunakan
	E2	Kemudahan	Efisiensi dalam pencarian produk
	E3	Kemudahan	Tiktok Shop memiliki sistem yang mudah dipahami
	E4	User Friendly	Pengguna tidak bingung dalam komposisi peletakan konten/icon pada fitur Tiktok Shop
<i>Timeliness (Waktu)</i>	T1	Up to date	Tiktok Shop memberikan respons time dalam menampilkan informasi cukup cepat
	T2	Up to date	Tiktok Shop memiliki kecepatan dalam update stok produk
	T3	Up to date	Tiktok Shop memiliki kecepatan dalam merespon seller ketika menjawab pertanyaan
	T4	Up to date	Update pesanan pada fitur marketplace sesuai dengan estimasi waktu pengiriman produk
	T5	On time	Tiktok Shop memiliki kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman dan proses transaksi

Hasil dan Pembahasan Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu metode yang digunakan untuk menentukan apakah alat ukur yang digu-

nakan memiliki validitas atau tidak [16]. Uji validitas dilakukan untuk memastikan kesesuaian dan kecakupan pernyataan pada kuisisioner, supaya bisa di-

jadikan dasar pada penelitian yang dilakukan pada setiap variabelnya [17]. Suatu pengukuran dianggap memiliki validitas konvergen yang baik jika nilai faktor pemuatannya dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) masing-masing melebihi 0,7 dan 0,5. Hasil uji validitas yang dilakukan pada kuisisioner menggunakan *Microsoft Excel*, ditampilkan seperti pada Tabel 3.

Tabel 3: Hasil Uji Validitas

Variabel	r-Hitung	r-Tabel	Keputusan
C1	0,794910283	0,381	valid
C2	0,716977745	0,381	valid
C3	0,738027979	0,381	valid
C4	0,674563987	0,381	valid
C5	0,551452782	0,381	valid
C6	0,561076219	0,381	valid
C7	0,669878835	0,381	valid
A1	0,673204449	0,381	valid
A2	0,666469279	0,381	valid
A3	0,660641692	0,381	valid
A4	0,773492126	0,381	valid
A5	0,809143693	0,381	valid
F1	0,628196	0,381	valid
F2	0,846600786	0,381	valid
F3	0,714789421	0,381	valid
F4	0,402620166	0,381	valid
F5	0,644988528	0,381	valid
F6	0,696492625	0,381	valid
E1	0,836455163	0,381	valid
E2	0,808297382	0,381	valid
E3	0,711276073	0,381	valid
E4	0,759092537	0,381	valid
T1	0,632465238	0,381	valid
T2	0,714209268	0,381	valid
T3	0,728963577	0,381	valid
T4	0,675013386	0,381	valid
T5	0,693756913	0,381	valid

Kuisisioner pada penelitian ini terdiri dari 27 pertanyaan dan telah di isi oleh 35 responden. Data diuji validitas untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner. Pada Tabel 3. menunjukkan hasil dari perhitungan pada rHitung lebih besar daripada nilai rTabel atau $rHitung > rTabel$ maka dapat disimpulkan hasil uji validitas instrumen penelitian yang berisi 27 pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Realibilitas

Menurut sugiyono [18] Uji reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen ini memiliki konsistensi, sehingga tingkat reliabilitasnya dapat menghasilkan hasil yang konsisten. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > tingkat signifikansi, maka instrumen tersebut dianggap reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < tingkat signifikansi, maka instrumen penelitian tersebut tidak reliabel. Tingkat signifikansi dalam penelitian ini adalah 0,70. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4: Hasil Uji Realibilitas

Applikasi	Jumlah Variabel	Nilai Acuan	Nilai Cronbach Alpha	Keputusan
Tiktok Shop	5	0,70	0,957928571	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4. menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,957928571. Nilai tersebut bernilai lebih besar dari pada 0,7 atau nilai *Cronbach's Alpha* < 0,7 maka dapat dinyatakan semua variable reliabel. Dalam kolom Item, terdapat butir pertanyaan seperti C1-T2, yang mewakili masing-masing item dari suatu pertanyaan. Variabel *content* mencakup 7 pertanyaan, sementara *accuracy* memiliki 5 pertanyaan. Kemudian, variabel *format* juga memiliki 6 pertanyaan, sedangkan *ease of use* terdiri dari 4 pertanyaan. Terakhir, variabel *timelessness* mencakup 5 pertanyaan.

Perhitungan dan Analisa Data Kuisisioner

Hasil kuisisioner kemudian dianalisis menggunakan rumus kepuasan dalam model yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton[19].

$$Rata - rataKepuasan = \frac{JumlahSkorKuisisioner}{JumlahKuisisioner}$$

ke

Sementara itu, untuk menentukan rata-rata hasil kepuasan berdasarkan Kaplan dan Norton dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5: Rata-rata Kepuasan, (Sumber : Fakhirah, A. A., & Sekarwat, K. A.)

No	Range Nilai	Keterangan
1	1 – 1,79	Sangat Tidak Puas
2	1,8 – 2,59	Tiak Puas
3	2,6 – 3,39	Cukup Puas
4	3,4 – 4,19	Puas
5	4,2 - 5	Sangat Puas

Hasil analisis Tingkat kepuasan setiap variable menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat dilihat pada Tabel 4 hingga 8, tabel-tabel tersebut menyajikan penilaian terhadap masing-masing variabel [20].

1. Content

Tabel 6: Tabulasi data kuisisioner variabel *content*

Jawaban	STS	TS	RR	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total jawaban	4	5	51	113	32
Skor kuisisioner	4	10	153	452	360

$$Rata-rata\ kepuasan = \frac{4+10+153+452+360}{245} = \frac{979}{245} = 3,99$$

Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata kepuasan variable Content, di dapatkan nilai 3,99. Pada tabel Kaplan dan Norton nilai tersebut berada pada kategori puas.

2. Accuracy

Tabel 7: Tabulasi data kuisioner variabel *accuracy*

Jawaban	STS	TS	RR	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total jawaban	0	3	59	81	32
Skor kuisioner	0	6	177	324	160

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata kepuasan} &= \frac{0+6+177+324+160}{175} \\ &= \frac{667}{175} \\ &= 3,81 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata kepuasan variabel *Accuracy*, di dapatkan nilai 3,81. Pada tabel Kaplan dan Norton nilai tersebut berada pada kategori PUAS.

3. Format

Tabel 8: Tabulasi data kuisioner variabel *Format*

Jawaban	STS	TS	RR	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total jawaban	0	7	20	112	71
Skor kuisioner	0	14	60	448	355

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata kepuasan} &= \frac{0+14+60+448+355}{210} \\ &= \frac{877}{210} \\ &= 4,17 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata kepuasan variabel *Format*, di dapatkan nilai 4,17. Pada tabel Kaplan dan Norton nilai tersebut berada pada kategori PUAS.

4. Easy of use

Tabel 9: Tabulasi data kuisioner variabel *Easy of use*

Jawaban	STS	TS	RR	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total jawaban	0	6	18	82	43
Skor kuisioner	0	12	54	328	215

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata kepuasan} &= \frac{1+12+54+328+215}{140} \\ &= \frac{609}{140} \\ &= 4,35 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata kepuasan variabel *Ease Of Use*, di dapatkan nilai 4,35. Pada tabel Kaplan dan Norton nilai tersebut berada pada kategori SANGAT PUAS.

5. Timeliness

Tabel 10: Tabulasi data kuisioner variabel *Timeliness*

Jawaban	STS	TS	RR	S	SS
Skor	1	2	3	4	5
Total jawaban	0	6	18	82	43
Skor kuisioner	0	12	54	328	215

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata kepuasan} &= \frac{1+10+141+320+126}{175} \\ &= \frac{598}{175} \\ &= 3,41 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata kepuasan variabel *Timeliness*, di dapatkan nilai 3,41. Pada tabel Kaplan dan Norton nilai tersebut berada pada kategori PUAS.

Hasil dan Pembahasan

Seluruh kriteria instrumen penelitian dinyatakan valid, karena nilai rHitung > rTabel. Hal ini menunjukkan bahwasannya seluruh instrumen berjumlah 27 pertanyaan yang digunakan mampu untuk mengukur seluruh aspek yang menjadi fokus penelitian yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.

Hasil analisis reliabilitas yang tertera pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* mencapai 0,9579, sedangkan tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 0,7. Maka dapat disimpulkan bahwa 0,9579 > 0,7 atau nilai Cornbach's Alpha > taraf signifikan, sehingga seluruh variabel di nyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode EUCS dan skala likert maka di dapatkan nilai rata-rata kepuasan dari masing-masing variabel, pada Tabel 4 tampak bahwa :

1. Variabel *Content* memperoleh nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,99 yang menempatkannya dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa informasi atau konten yang disediakan oleh Tiktok Shop cukup relevan, lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang disajikan dinilai cukup memadai dalam membantu pengguna dalam melakukan proses jual beli.
2. Variabel *accuracy* memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,81 dan mendapatkan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keakuratan dalam menyajikan informasi sudah cukup baik dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan pengguna.
3. Variabel *Format* mendapatkan nilai rata-rata kepuasan mencapai 4,17 dan masuk kategori puas, hal ini juga menunjukkan bahwa format atau tampilan serta estetika antarmuka yang ditawarkan oleh Tiktok Shop sesuai dengan harapan serta kebutuhan pengguna.

4. Variabel *ease of Use* memperoleh nilai rata-rata nilai yang cukup tinggi yaitu 4,35 dan ada pada ketgori sangat puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya aplikasi Tiktok Shop sangat mudah dalam proses pengoperasian sistem informasi. Kemudahan penggunaan ini berkontribusi besar terhadap pengalaman positif pengguna, terutama untuk mereka yang baru pertama kali menggunakan aplikasi Tiktok Shop.
5. Variabel *timeliness* memperoleh hasil perhitungan rata-rata kepuasan sebesar 3,41 dan mendapatkan kategori puas, hal ini menunjukkan tingkat ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi yang diberikan oleh Tiktok Shop sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Berdasarkan penjelasan diatas maka diketahui bahwasannya secara keseluruhan, pengguna Tiktok Shop merasa puas dengan layanan yang diberikan terkait dengan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). sementara pada penelitian Zefan Adiputra Golo, Subinarto, dan Elise Garmelia [10] diketahui sebanyak 8 responden (26,6%) memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap SIMPUS, 11 responden (36,7%) memiliki tingkat kepuasan sedang, dan 11 responden (36,7%) memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap SIMPUS. sehingga dapat disimpulkan bahwasannya Adanya ketidakpuasan petugas Puskesmas terhadap SIMPUS menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi perlu ditingkatkan.

Penutup

Keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya aplikasi Tiktok Shop memiliki performa yang sangat baik dalam memberikan pengalaman positif bagi pengguna, baik dari segi konten, akurasi, format, kemudahan pengguna, maupun ketepatan waktu. Dengan instrumen penelitian yang valid dan reliabel, aplikasi ini mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna secara konsisten.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar ruang lingkup kajian diperluas dengan melibatkan lebih banyak variabel yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna, seperti faktor keamanan data, privasi pengguna, serta aspek interaksi sosial yang terjadi dalam platform TikTok Shop. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan metode kualitatif atau campuran (mixed methods) guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi dan perilaku pengguna. Penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan performa TikTok Shop dengan platform e-commerce lain guna mengetahui keunggulan dan kelemahan secara komparatif. Terakhir, melibatkan responden dari berbagai latar belakang demografis hasilnya

akan lebih beragam dan bisa mencerminkan gambaran yang lebih luas.

Daftar Pustaka

- [1] R. Fauzi Baskara, B. Dwi Anastasia Mar-diatmi, dan J. Gunaedi Argo, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Traveloka," PROSIDING KORELASI (Konferensi Riset Nasional Manajemen Akuntansi dan Ekonomi), Vol 2, No 1, 2021.
- [2] N. Ayu Nopitasari dan D. Fatrianto Suy-atno, "Analisis Kepuasan Pengguna Fitur Tik-Tok Shop pada Aplikasi Tik Tok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean," JEISBI, vol. 04, no. 3, 2023.
- [3] N. Farhana, H. Okprana, dan K. Sormin, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Tiktok Shop Dengan Metode Algoritma C4.5," SmartEDU, vol. 1, no. 3, p. 101, Sep. 2022.
- [4] Y. Handrianto dan L. Fadillah Pratama, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Jaksehat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," Jurnal Infortech, Vol. 6, No. 1, pp:1-8 DOI:10.31294/infortech.v6i1.21622, 2024.
- [5] Y. Arisma and D. Y. Hardiyanti, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction," ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics, vol. 5, no. 3, pp. 129–138, doi: 10.28926/ilkomnika.v5i3.587.
- [6] R. Dwy Putra and D. Rahman Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)," JEISBI, vol. 02, no. 04, 2021.
- [7] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," 2020. [Online]. Available: <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- [8] R. Novializa, F. Rini, dan I. Irsyadunas, "Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat," JTEV (Jurnal Teknik Elektro dan Vokasional), vol. 8, no. 2, p. 213, Jun. 2022, doi: 10.24036/jtev.v8i2.116699, Dec. 2023.

- [9] Irwanzar, "End-User Computing Satisfaction dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik," *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, pp. 107–112, doi: 10.37034/infeb.v4i3.150, Sep. 2022.
- [10] Z. A. Golo, S. Subinarto, dan E. Garmelia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas," *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 4, no. 1, pp. 52–56, doi: 10.31983/jrmik.v4i1.6789, Mar. 2021.
- [11] B. B. Akbar, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi & Informatika*, Vol. 3, No. 1, DOI: <https://doi.org/10.47747/jpsii.v3i1.613>, 2022.
- [12] E. Moeldjono, E. D. Suci, D. S. Yoke, dan N. D. Putri, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Menggunakan Metode EUCS Di Puskesmas Banyuanyar," *Jurnal Ilmu Keperawatan*, vol. 14, no. 2, May 2023.
- [13] P. R. Putri, M. R. Pratama, I. Millenio, D. Sutanto, dan A. R. Cahyono, "Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Tokopedia dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Analysis of Objective Effects on Tokopedia Quality with EUCS (End User Computing Satisfaction) Method," *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI)*, Sep. 2022.
- [14] A. Yudistira and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) User Satisfaction Analysis of Digital Archive Applications Using Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi* 3(2):176-188 DOI:10.35957/jtsi.v3i2.3059, 2022.
- [15] S. Umar, A. Fitriansyah, dan H. Ar-Rasyid, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin Bank Mandiri pada Mahasiswa ITB Swadharma Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 992–1008, doi: 10.37012/jtik.v9i2.1728, Sep. 2023.
- [16] R. A. Syalasanani dan F. Fenando, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Office Polda Sumsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Social Science Academic*, vol. 2, no. 2, pp. 263–272 doi: 10.37680/ssa.v2i2.6176, Oct. 2024,.
- [17] S. Nisa', Megawati, Zarnelly, I. Permana, dan A. Marsal, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi LinkAja Menggunakan Metode TAM dan EUCS," *The Indonesian Journal of Computer Science*, vol. 13, no. 6, doi: 10.33022/ijcs.v13i6.4511, Dec. 2024.
- [18] D. Yudha Krisna, R. Sulistiyowati, and B. Hasanah, "Penerapan Metode End User Computing Satisfaction Untuk Penilaian Kualitas Kepuasan Pengguna Aplikasi Tokopedia Di Jakarta," *Jurnal Informatika & Komputasi*, vol. 17, no. 2, Oct. 2023.
- [19] W. A. Putera, I. Teknologi, D. Bisnis, dan S. Bali, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce: Tokopedia Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Mahasiswa ITB STIKOM Bali Jimbaran)," *Article in INNOVATIVE Journal Of Social Science Research*, doi: 10.31004/innovative.v4i2.9956, 2024.
- [20] A. F. Al dan kemal S. Ade, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *Jurnal Ilmiah Komputasi*, vol. 21, no. 4, doi: 10.32409/jikstik.21.4.3217, Dec. 2022.