



Analisis Tingkat Kepuasan Umkm Pengguna Aplikasi Facebook Sebagai Sosial *Commerce* Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Yusroaini^{1✉}, Khairul Imtihan², Mohammad Taufan Asri Zaen³

Sistem Informasi, STMIK Lombok

Email: yusroaini5@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Aktivitas masyarakat tidak terlepas dari media sosial Media sosial online yang dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi secara online, salah satu contoh media sosial yang digunakan adalah Facebook. Aplikasi facebook dimanfaatkan oleh UMKM sebagai sosial *commerce*. Maka dari itu peneliti melakukan analisis tingkat kepuasan UMKM pengguna aplikasi facebook sebagai *sosial commerce* untuk mengetahui pengaruh kepuasan UMKM menggunakan aplikasi facebook dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Hasil yang didapatkan dari penelitian yang menggunakan perhitungan skala likert sebesar 87.24% yang berarti sangat puas. Kemudian hasil masing masing variabel adalah *content* sebesar 88.2%, *accuracy* sebesar 86.9%, *format* sebesar 86.5%, *ease of use* sebesar 87% dan *timeliness* sebesar 87.6%.

Kata Kunci: *End User Computing Satisfaction, EUCS, Facebook, UMKM*

Abstract

Current communiti activities cannot be separated from social media. Online social media is used as a means of online social interaction, one example of social media used is facebook. The facebook appliacation is used by MSMEs as social commerce to offer goods and services, therefore researcehers conducted an analysis of the level of satisfaction of MSME users of the facebook application as social commerce to determina the influence of MSME satisfaction using the facebook application using the end user computing satisfaction (EUCS) method. The results obtained from this researc are in the very satisfied category with a total result of 87.24%, using a likert scale satisfaction level table. Then the result for each variable are content of 88.2%, accuracy of 86.9%, format of 86.5, ease of use of 87% and timeliness of 87.6%.

Keyword: *End User Computing Satisfaction, EUCS, Facebook, MSMEs*

PENDAHULUAN

Seiring berkembang zaman, media untuk berkomunikasi sangat beragam, kehadiran media sosial pada saat ini meleburkan ruang privasi seseorang dengan publik, kegiatan masyarakat saat ini tidak terlepas dari media sosial (Insana and Johan 2020). Media sosial online yang dimanfaatkan sebagai sarana pergaulan sosial secara online (Solling Hamid and Ikbal 2017). Beberapa contoh media sosial yang digunakan adalah Facebook, Blog, Twitter dan Instagram (Norzela and Jaya 2022).

Facebook adalah jejaring sosial yang didirikan oleh Mark Zuckerberg bersama dengan empat teman lainnya pada bulan februari 2004 (Viera Valencia and Garcia Giraldo 2019). Jenis media sosial yang diminati oleh berbagai kalangan dan dapat membantu pengguna untuk menjalin pertemanan yang sangat luas baik yang dikenal maupun yang tidak (Dan 2024).

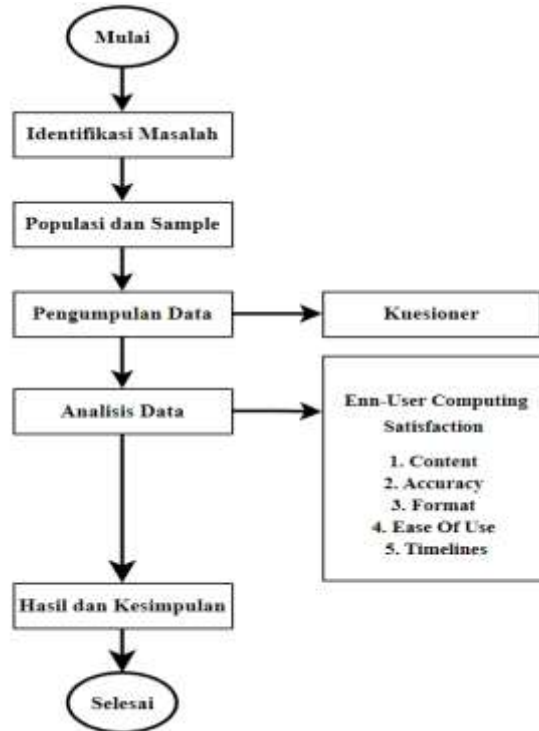
Berdasarkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2019-2020 pengguna internet di Indonesia berjumlah 196,7% juta pengguna, penduduk Indonesia pada tahun 2019 sebanyak 266.911.900 juta orang. Yang berarti 73,7% penduduk Indonesia menggunakan internet meningkat dari tahun 2018 yang mencapai 64,8% pengguna. Penggunaan internet tertinggi yaitu media sosial sebesar 51,5% (Pratiwi and Nudin 2021), berdasarkan data dari kementerian komunikasi dan informatika tahun 2012 berjumlah 43,06 juta orang dan Facebook tercatat sebagai pengguna tertinggi di dunia (Sahfitri 2017).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, media sosial dimanfaatkan oleh UMKM sebagai sosial commerce. Maka dari itu diperlukannya analisis untuk mengetahui kepuasan UMKM yang menggunakan aplikasi media sosial Facebook sebagai sosial *commerce* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan menghasilkan rekomendasi bagi UMKM yang belum memanfaatkan Facebook sebagai sosial *commerce*.

Metode EUCS merupakan metode yang dikembangkan pada tahun 1988 oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh (Novializa, Rini, and Irsyadunas 2022). Digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi (Agustina and Abdillah 2022). EUCS memiliki lima variabel yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (akurasi), *Format* (bentuk), *Ease Of Use* (kemudahan pengguna) dan *Timeliness* (ketepatan waktu) (Yudistira and Novita 2022) (Arisoemaryo and Prasetio 2022).

METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian ditunjukkan pada gambar 1 di bawah ini:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

a. Identifikasi masalah

Pada tahapan ini peneliti menentukan identifikasi masalah dan studi litelatur untuk mendapatkan referensi dari jurnal, buku, majalah dan penelitian yang topiknya berkaitan dengan pembahasan yang diteliti(Yang and Sihotang 2023).

b. Penentuan Populasi dan sample

1) . Populasi

Populasi yang digunakan yaitu pelaku UMKM yang ada di kabupaten lombok tengah yang memanfaatkan facebook sebagai sosial commerce dengan kriteria memiliki akun facebook, memiliki bisnis dan bisnis skala UMKM(Arisoemaryo and Prasetio 2022)(Anggraini, Setyawan, and ... 2020).

2) Sample

Sampel pada penelitian ini menggunakan *teknik simple random sampling*, untuk jumlah populasi yang tidak diketahui dan berubah-ubah(Maltaf Putra, Arman, and Hilmi 2021)(Annisa et al. 2024).

c. Pengumpulan data.

Pengumpulan data dilakukan penyebaran kuesioner, kriteria penilaian dengan Skala Likert pada kategori 1-5 yaitu, Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-Ragu (R), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS)(Sari 2019)(ahmad Dani Syahputra1 2019)(Nurazizah, Ermatita, and Astriratma 2021).

d. Analisis data

Penelitian ini menggunakan metode EUCS untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, dengan menggunakan skala likert untuk menghitung hasil kepuasan pengguna dengan metode *end user computing satisfaction* (EUCS).

e. Hasil dan kesimpulan

Pada tahapan ini dilakukan penarikan kesimpulan dari hasil analisis yang dilakukan peneliti setelah mendapatkan hasil dari permasalahan dilatar belakang penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kepuasan Berdasarkan EUCS

Berdasarkan variabel penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap facebook sebagai *sosial commerce* melalui variabel EUCS. Kuesioner terdiri dari 5 macam skor jawaban yaitu: 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Ragu-Ragu), 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju)(Trinoto and Zamakhsari 2021)(Arief Fujianto 2019).

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Skala Likert

Predikat Persepsi	Predikat Kepuasan	Range	Skor
Sangat Setuju	Sangat Puas	81%-100%	5
Setuju	Puas	71%-80%	4
Ragu-ragu	Cukup Puas	41%-70%	3
Tidak Setuju	Tidak Puas	21%-40%	2
Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas	0%-20%	1

B. Karakteristik Dan Profile Responden

Data responden dikelompokkan menjadi 3 bagian yaitu jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

1) Jenis Kelamin

Dari 61 responden terdapat responden berjenis kelamin laki-laki ada 15 orang dan berjenis kelamin perempuan ada 46 orang. Berikut adalah tabel tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. kepuasan berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Persentase (%)
Laki-laki	86,8
perempuan	87,4

2) Usia

Responden berdasarkan usia mulai dari usia 17-24 tahun ada 15 orang, usia 25-34 tahun ada 36 orang, usia 35-44 tahun ada 8 orang dan usia 45-70 tahun ada 2 orang. Berikut adalah tabel tingkat kepuasan berdasarkan usia.

Tabel 3. kepuasan berdasarkan usia

Usia	Persentase (%)
17-24 Tahun	88,7
25-34 Tahun	86,9
35-44 Tahun	85,3
45-70 Tahun	82,6

3) Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan terdapat pelajar/mahasiswa ada 8 orang, pegawai swasta ada 13 orang, pegawai negeri ada 2 orang, wirausaha ada 22 orang dan IRT ada 16 orang. Berikut adalah tabel tingkat kepuasan berdasarkan pekerjaan responden.

Tabel 4. Kepuasan berdasarkan pekerjaan

pekerjaan	Persentase (%)
Pelajar/mahasiswa	87,2
Pegawai swasta	87,5
Pegawai negeri	90
Wirausaha/pedagang/buruh	87,9
IRT (ibu rumah tangga)	85

C. Hasil Uji Validitas

Pada tabel 4 dari hasil validitas yang diberikan kepada 26 responden dengan lulusan S1 berjumlah 11 orang, S2 berjumlah 5 orang dan SLTA berjumlah 10 orang. Dilakukan uji validitas terhadap 24 pertanyaan yang diberikan ke responden dan hasil uji validitas didapatkan 22 pertanyaan yang valid yang memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikan 0.05%, pertanyaan yang digunakan dalam penelitian yaitu pertanyaan yang valid dan yang tidak valid tidak digunakan.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel		r Hitung	r Tabel 5%	Keterangan
(1)		(2)	(3)	(4)
Content	C1	0.472*	0.388	Valid
	C2	0.751**	0.388	Valid

	C3	0.700**	0.388	Valid
	C4	0.568**	0.388	Valid
Accuracy	A1	0.631**	0.388	Valid
	A2	0.598**	0.388	Valid
	A3	0.523**	0.388	Valid
	A4	0.556**	0.388	Valid
	A5	0.751**	0.388	Valid
Format	F1	0.835**	0.388	Valid
	F2	0.426*	0.388	Valid
	F3	0.628**	0.388	Valid
	F4	0.455*	0.388	Valid
Ease of use	E1	0.417*	0.388	Valid
	E.2	0.432*	0.388	Valid
Timeliness	T1	0.474*	0.388	Valid
	T2	0.561**	0.388	Valid
	T3	0.451*	0.388	Valid
	T4	0.467*	0.388	Valid
User Satisfaction	Y1	0.417*	0.388	Valid
	Y2	0.432*	0.388	Valid

D. Hasil Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
G1	163.2000	534.293	.181	.742
G2	163.4000	524.417	.427	.736
G3	164.2800	506.960	.725	.726
G4	164.0000	506.983	.671	.726
G5	163.7200	515.293	.576	.731
A1	163.7200	512.877	.604	.730
A2	163.4800	518.177	.580	.733
A3	163.1600	523.723	.487	.736
A4	163.9600	517.290	.554	.732
A5	164.4800	496.760	.718	.721
F1	164.2400	505.440	.818	.725
F2	163.6800	526.310	.384	.737
F3	163.6000	509.833	.601	.728
F4	163.5600	524.173	.406	.736
E1	163.4800	526.593	.392	.737
E2	163.5200	525.593	.382	.737
T1	163.7200	523.127	.442	.738
T2	163.3600	520.490	.547	.734
T3	163.9600	522.457	.396	.736
T4	164.0800	519.910	.450	.734
Y1	163.4800	526.593	.392	.737
Y2	163.5200	525.593	.382	.737
TOTAL	83.7600	135.607	1.000	.885

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas

Pada gambar 2 hasil uji reliabilitas nilai *cronbach's alfa* $0.885 > 0.60$ yang menunjukkan

bahwa semua variabel pertanyaan dinyatakan reliabel.

E. Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.717	5	4.743	6.650	<.001 ^b
	Residual	39.234	55	.713		
	Total	62.951	60			

a. Dependent Variable: USERSATISFACTION
b. Predictors: (Constant), TIMELINESS, CONTENT, ACCURACY, EASEOFUSE, FORMAT

Gambar 3. Hasil Uji f

Berdasarkan pengolahan data menggunakan spss, pada gambar 3 menunjukkan bahwa nilai signifikan yang diperoleh nilai fhitung sebesar 6.650 > ftabel sebesar 2.37. Dihasilkan variabel bebas secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pengguna).

F. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.613	1.834		.879	.383
	CONTENT	-.052	.079	-.075	-.658	.513
	ACCURACY	.149	.083	.270	1.798	.078
	FORMAT	.167	.083	.318	2.012	.049
	EASEOFUSE	-.093	.161	-.081	-.580	.564
	TIMELINESS	.163	.095	.237	1.721	.091

a. Dependent Variable: USERSATISFACTION

Gambar 4. Hasil Uji t

Berdasarkan gambar 4 terdapat 2 variabel bernilai negatif yaitu variabel *content* bernilai -0,658 dan *ease of use* bernilai -0.580, kedua variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna dikarenakan nilai thitung dari variabel content dan ease of use < dari nilai ttabel sebesar 1.67022 dan terdapat tiga variabel positif yaitu *accuracy* sebesar 7.798, *format* sebesar 2.012 dan *timeliness* sebesar 1.721, ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dikarenakan nilai thitung > ttabel yang bernilai 1.67022.

G. Persentase Kepuasan

Persentase Kepuasan dihitung menggunakan rumus:

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

P : Persentase Kepuasan

SH : skor ideal

SK : skor kriteria

Tabel 6. Rekapitulasi Besaran Persentase kepuasan keseluruhan

Variabel	Persentase (%)
Content	88,2
Accuracy	86,9
Format	86,5
Ease of Use	87
Timeliness	87,6
Rata-rata	87,24

Pada tabel 6 didapatkan hasil kepuasan seluruh variabel EUCS dengan nilai rata-rata 87,24% yang artinya kepuasan UMKM pengguna aplikasi facebook sebagai sosial commerce yaitu sangat puas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat menggunakan metode end user computing satisfaction, menunjukkan bahwa pengguna aplikasi facebook sebagai sosial commerce merasa sangat puas menggunakan aplikasi facebook. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah dalam kategori sangat puas dengan hasil total 87.24%, dengan menggunakan tabel tingkat kepuasan skala likert. Kemudian hasil masing masing dimensi adalah *content* sebesar 88.2%, *accuracy* sebesar 86.9%, *format* sebesar 86.5%, *ease of use* sebesar 87% dan *timeliness* sebesar 87.6%.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Rahayu, and Leon Andretti Abdillah. 2022. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)." : 692–701. <http://arxiv.org/abs/2207.00642>.
- ahmad Dani Syahputra¹, Sampurno Wibowo, SE., M.SI². 2019. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN BERBASIS PADA MEDIA SOSIAL FACEBOOK TERHADAP KEPUASAN (Studi Pada Produk Indihome Di Plaza Telkom Lembong Kota Bandung 2019)." *Journal e-Proceeding of Applied Science* 5(3): 1841–50.
- Anggraini, H S, D Setyawan, and ... 2020. "Analisis Kepuasan Dalam Penggunaan Aplikasi Online Klinik Kecantikan." *Efektif Jurnal Ekonomi* ... 11(1): 27–38. <http://e-journal.janabadra.ac.id/index.php/jurnalefektif/article/viewFile/1141/765>.
- Annisa, Nurul et al. 2024. "Open Access Open Access." *Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study case in Pangandaran* 7(4): 56–61.
- Arief Fujianto. 2019. "Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan

- Metode EUCS Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT. PLN UP3 Jember." : 0–58.
<https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/97518>.
- Arisoemaryo, Bagus Satrio, and Rizki Tri Prasetyo. 2022. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction." *Jurnal Responsif: Riset Sains dan Informatika* 4(1): 110–17.
- Dan, Jurnal Informatika. 2024. "Jurnal Informatika Dan Teknologi Komputer." 4(1): 12–23.
- Insana, Dwi Rorin Mauludin, and Ria Susanti Johan. 2020. "Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Penggunaan E-Commerce." *Sosio e-Kons* 12(02): 125.
- Maltaf Putra, Lakry, Arman, and Khaira Hilmi. 2021. "IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology) Analisis Kepuasan Terhadap Portal Mahasiswa Sistem Informasi STMIK Indonesia Padang Menggunakan EUCS." *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)* 6(2): 168–80.
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.
- Norzela, Befrizka, and Joy Nashar Utama Jaya. 2022. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Instagram Menerapkan Metode Use Questionnaire." *Journal of Information System Research (JOSH)* 4(1): 243–52.
- Novializa, Rani, Faiza Rini, and Irsyadunas Irsyadunas. 2022. "Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna E-Learning STKIP PGRI Sumatera Barat." 8(2): 213.
- Nurazizah, Erina Oktariana, Ermatita, and Ria Astriratma. 2021. "Analisis Pengukuran Usability Menggunakan Metode Use Questionnaire Pada Aplikasi Shopee Indonesia." *Seminar Nasional Mahasiswa Ilmu Komputer dan Aplikasinya (SENAMIKA)* 2(2): 688–97.
<https://conference.upnvj.ac.id/index.php/senamika/article/view/1629%0Ahttps://conference.upnvj.ac.id/index.php/senamika/article/download/1629/1391>.
- Pratiwi, Shinta Yuan Ayu, and Salamun Rohman Nudin. 2021. "Analisis Sentimen Terhadap Facebook Marketplace Menggunakan Metode Lexicon Based Dan Support Vector Machine." *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika* 3(2): 9–15.
- Sahfitri, Vivi. 2017. "Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)." *Jurnal Ilmiah Matrik* 19(1): 79–90.
<https://media.neliti.com/media/publications/224936-analisis-kepuasan-pelanggan-terhadap-pem-92f15c25.pdf>.
- Sari, Marlinda. 2019. "Disusun Oleh : Disusun Oleh :." *Pelaksanaan Pekerjaan Galian Diversion Tunnel Dengan Metode Blasting Pada Proyek Pembangunan Bendungan Leuwikeris Paket 3, Kabupaten Ciamis Dan Kabupaten Tasikmalaya Jawa Barat* 1(11150331000034):

- Solling Hamid, Rahmad, and Muhammad Ikbal. 2017. "Analisis Dampak Kepercayaan Pada Penggunaan Media Pemasaran Online (E-Commerce) Yang Diadopsi Oleh UMKM: Perspektif Model DeLone & McLean." *Jurnal Manajemen Teknologi* 16(3): 310–37.
- Trinoto, Andreas Adi, and Ahmad Zamakhsari. 2021. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Dengan Metode CSI Dan ServQual." *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)* 5(3): 342.
- Viera Valencia, Luis Felipe, and Dubian Garcia Giraldo. 2019. "濟無No Title No Title No Title." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 2.
- Yang, Marvel Zefanya, and Jay Idoan Sihotang. 2023. "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS Di Jakarta Barat." *Informatics and Digital Expert (INDEX)* 4(2): 53–60.
- Yudistira, Aldi, and Dien Novita. 2022. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)." *Jurnal Teknologi Sistem Informasi* 3(2): 176–88.