

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI AKULAKU MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Oleh

Sustiyana Gitasiwi

Pesatnya kemajuan teknologi informasi menjadi salah satu pertimbangan yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Indonesia menduduki peringkat ke-8 dunia dimana 80% dalam penggunaan internet di antaranya adalah remaja berusia 15-19. Pandemi Covid 19 yang telah berlangsung selama 2 tahun yang lalu menyebabkan masyarakat yang sebelumnya tidak pernah berbelanja *online* kini harus mengandalkan *platform* belanja digital agar dapat memenuhi kebutuhan mereka. Salah satu *platform e-commerce* yang ada di Indonesia yaitu Aplikasi Akulaku dari berbagai aplikasi yang serupa. Aplikasi Akulaku memiliki jumlah unduhan pada *Playstore* mencapai 50 juta unduhan, akan tetapi pada aplikasi Akulaku belum tercapai secara maksimal tingkat kepuasan pengguna dilihat dari penanganan sistem pengaduan pelanggan yang kurang membantu, fitur kamera untuk verifikasi wajah yang selalu gagal dalam proses pengajuan pinjaman, fitur pembayaran melalui *scan / import QR* yang dihilangkan, fitur *Filter* pada pencarian yang belum maksimal dalam menampilkan barang yang dicari. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Akulaku menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan batasan masalah pengguna Aplikasi Akulaku versi 5.0. Metode EUCS memiliki lima indikator pengukuran, diantaranya yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan pengguna (*Ease of Use*) dan waktu (*Timeliness*). Hasil penelitian diperoleh index kepuasan pengguna pada variabel *content* 80%, variabel *accuracy* 73%, variabel *format* 76%, variabel *ease of use* 80%, dan variabel *timeliness* 80%. Rekomendasi dilakukan peningkatan variabel tertentu seperti *content*, *format*, *ease of use*, *timeliness* untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna. Variabel *accuracy* perlu dilakukan perbaikan dalam menyesuaikan desain menu untuk memenuhi kebutuhan pengguna tanpa mengurangi kinerja keseluruhan aplikasi.

Kata Kunci: Akulaku, Aplikasi, EUCS, Kepuasan.