

Nama : Deanissa Sherly Sabilla

Kelas / Absen : SIB 1B / 06

### **CBIS & EUC pada Aplikasi E-Commerce Tokopedia**

#### **1. CBIS (*Computer Based Information System*) Aplikasi Tokopedia**

Pada awal kemunculannya di tahun 2009, Tokopedia sudah menerapkan sistem teknologi informasi yang mampu mengakomodir semua permintaan pelanggan pada pasar jual-beli online di Indonesia, yang mana pada saat itu platform jual-beli secara online sedang menunjukkan peningkatan yang sangat pesat sebab adanya era revolusi digital dan revolusi teknologi. Saat ini platform Tokopedia menggunakan sistem SAP B1 atau SAP Business One. SAP B1 adalah suatu pendekatan yang luas meliputi Logistik, Keuangan dan aspek teknis terutama pada mengubah laporan dan bidang user-defined dan queries. Sistem informasi yang diterapkan pada platform jual-beli online Tokopedia itu umumnya menggunakan dua bagian utama, yaitu Operations Support Systems (OSS) dan Management Support Systems (MSS). Yang mana didalamnya terdapat beberapa sistem enterprise yang digunakan guna menjalankan setiap lini bisnisnya.

Berikut ini merupakan sistem yang digunakan:

- 1) *Transaction Processing Systems (TPS)* : Pada tokopedia.com, Transaction Process terdapat pada aplikasi dari tokopedia apps yang berinteraksi langsung dengan pengguna dengan beberapa fitur-fitur yang ditawarkan untuk dibuatkan transaksinya. Sementara sistem dari Transaction Process di handle oleh customer service, yang bertugas menangani masalah dari customer dan merupakan pihak yang akan berinteraksi langsung dengan customer.
- 2) *Management Information System (MIS)* : Di Tokopedia, Management Information System terdapat pada laporan data dari Customer Service kepada atasan bidang atau supervisor. Laporan yang dikeluarkan dapat berupa statistik dan data pemesanan selama kurun waktu tertentu atau kinerja/review dari karyawan karyawan yang ada.
- 3) *Decision Support System (DSS)* : Decision Support System pada tokopedia.com menggunakan data khusus yang didapatkan dari pengumpulan data untuk memberikan saran keputusan berupa ekspansi produk, penambahan fitur / layanan dan atau tentang kerjasama dengan mitra penjual yang berada di tokopedia.
- 4) *Executive Information System (EIS)* : Di tokopedia, Komisaris Utama merupakan bagian dari Executive Information System. Sesuai tugasnya yaitu sebagai pembuat kebijakan, dan pendorong terlaksananya implementasi good corporate governance.

## 2. EUC (End User Computing) Aplikasi Tokopedia

Data informasi EUC ini diambil dari Jurnal Pradita Ramadhani Putri, Muhammad Rafi Pratama, Indy Millenio Diez Sutanto, Athallah Rafif Cahyono<sup>4</sup> (2022), Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Tokopedia dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction),

<https://sitasi.upnjatim.ac.id/index.php/sitasi/article/view/279/65>

### 1) Pemetaan EUCS

Sebelum kuesioner disebarakan terlebih dahulu akan dilakukan pemetaan terhadap metode End User Computing Satisfaction. Kuesioner yang berisi pertanyaan yang berhubungan dengan dimensi EUCS dengan skala likert sebagai penilaian. Pembagian kriteria penilaian seperti terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Bobot skor penilaian kuesioner**

| No | Simbol | Kriteria Penilaian  | Skor |
|----|--------|---------------------|------|
| 1  | SS     | Sangat Setuju       | 4    |
| 2  | S      | Setuju              | 3    |
| 3  | TS     | Tidak Setuju        | 2    |
| 4  | STS    | Sangat Tidak Setuju | 1    |

### 2) Analisis Tingkat Kepuasan

Data kuesioner diolah untuk memperoleh hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Tokopedia menurut persepsi dan harapan pengguna. Sesuai penjelasan pada analisis tingkat kepuasan responden bahwa interval persentase tingkat kepuasan pengguna diinterpretasikan seperti pada tabel berikut.

**Tabel 2. Interval skor kuisisioner**

| Interval   | Kriteria          |
|------------|-------------------|
| 76% - 100% | Sangat Puas       |
| 51% - 75%  | Puas              |
| 26% - 50%  | Tidak Puas        |
| 0% - 25%   | Sangat Tidak Puas |

### 3) Hasil dan Pembahasan

#### A. Content

Pada dimensi *content* terdapat 4 item pertanyaan dengan masing - masing pertanyaan memiliki skor maksimal 4 dengan jumlah responden 100 orang.

**Tabel 3. Hasil perhitungan dimensi content**

| No      | Pertanyaan   | Presentase |
|---------|--|------------|
| 1       | Informasi di Tokopedia sesuai dengan kebutuhan pengguna                              | 72.55 %    |
| 2       | Informasi di Tokopedia mudah dipahami oleh pengguna                                  | 73.28 %    |
| 3       | Tokopedia mempunyai layanan - layanan yang mendukung proses jual beli secara lengkap | 72.79 %    |
| 4       | Informasi di Tokopedia selalu diperbaharui   | 71.57 %    |
| Content |  | 72.55 %    |

## B. Accuracy

Pada dimensi *accuracy* terdapat 4 item pertanyaan dengan masing - masing pertanyaan memiliki skor maksimal 4 dengan jumlah responden 100 orang.

Tabel 4. Hasil perhitungan dimensi *accuracy*

| No       | Pertanyaan   | Presentase |
|----------|--|------------|
| 1        | Tokopedia selalu memberikan informasi yang benar dan akurat                          | 74.51 %    |
| 2        | Setiap link dan menu yang diklik di Tokopedia selalu menampilkan halaman yang sesuai | 74.02 %    |
| 3        | Tokopedia menghasilkan permintaan (kegiatan jual beli) yang diinginkan pengguna      | 74.75 %    |
| 4        | Tokopedia jarang mengalami error saat dijalankan                                     | 71.32 %    |
| Accuracy |  | 73.65 %    |

## C. Format

Pada dimensi *format* terdapat 4 item pertanyaan dengan masing - masing pertanyaan memiliki skor maksimal 4 dengan jumlah responden 100 orang.

Tabel 5. Hasil perhitungan dimensi *format*

| No     | Pertanyaan  | Presentase |
|--------|---|------------|
| 1      | Desain tampilan Tokopedia memiliki pengaturan warna yang menarik                          | 71.81 %    |
| 2      | Desain tampilan Tokopedia memiliki layout yang memudahkan pengguna                        | 71.32 %    |
| 3      | Desain tampilan Tokopedia menggunakan font yang jelas dan mudah dibaca                    | 74.51 %    |
| 4      | Desain tampilan Tokopedia menggunakan struktur Bahasa yang mudah dimengerti oleh pengguna | 75.25 %    |
| Format |   | 73.22 %    |

#### D. Ease of Use

Pada dimensi *ease of use* terdapat 4 item pertanyaan dengan masing - masing pertanyaan memiliki skor maksimal 4 dengan jumlah responden 100 orang.

Tabel 6. Hasil perhitungan dimensi ease of use

| No | Pertanyaan  | Presentase |
|----|---|------------|
| 1  | Tokopedia sangat nyaman dan mudah digunakan           | 72.55 %    |
| 2  | Tokopedia mudah diakses dari mana saja dan kapan saja | 78.43 %    |

|             |   |         |
|-------------|---|---------|
| 3           | Tokopedia memberikan fitur peringatan jika terjadi kesalahan input pada sistem (misalnya tidak ada nama pembeli, tidak ada alamat)) | 72.55 % |
| 4           | Tokopedia tidak perlu waktu lama untuk menampilkan informasi setelah Tokopedia diakses  | 79.41 % |
| Ease of Use |   | 75.74 % |

#### E. Timeliness

Pada dimensi *Timeliness* terdapat 3 item pertanyaan dengan masing - masing pertanyaan memiliki skor maksimal 4 dengan jumlah responden 100 orang.

Tabel 7. Hasil perhitungan dimensi Timeliness

| No         | Pertanyaan  | Presentase |
|------------|---|------------|
| 1          | Informasi yang dibutuhkan pengguna dengan cepat diperoleh melalui Tokopedia | 72.30 %    |
| 2          | Tokopedia tanggap dalam memberikan pelayanan                                | 71.81 %    |
| 3          | Tokopedia menyediakan informasi yang up to date                             | 76.47 %    |
| Timeliness |   | 73.53 %    |

#### 4) Kesimpulan

Dari hasil perhitungan diatas, dimensi ease of use memiliki nilai persentase terbesar yaitu 75.74 %. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Tokopedia mudah digunakan dan tidak mempersulit user disaat mengoperasikan Tokopedia. Accuracy memiliki nilai tertinggi kedua yaitu 73.65 % yang menunjukkan Tokopedia cukup baik dalam menyampaikan informasi - informasi untuk user. Dimensi dengan nilai tertinggi ketiga yaitu Timeliness dengan nilai 73.53 % diikuti dengan format dengan nilai 73.22 %. Dimensi

dengan nilai persentase terendah yaitu content dengan nilai 72.55 %. Tokopedia disarankan untuk menambah layanan kepada user dikarenakan nilai dari content berada di posisi terendah. Secara keseluruhan Tokopedia mendapat nilai persentase 73.74 % menandakan bahwa user merasa puas dengan aplikasi Tokopedia dan tidak menutup kemungkinan untuk meningkatkan aplikasi Tokopedia.