

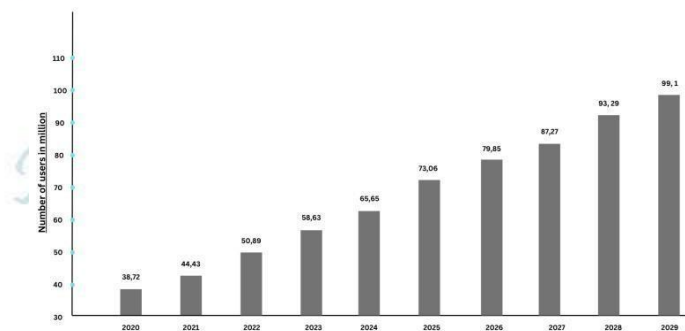
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era digitalisasi ini, teknologi telah mengalami kemajuan yang sangat pesat dan membuat kehidupan kita menjadi lebih mudah dengan adanya internet. Seperti kemudahan dalam berkomunikasi, bertransportasi, bertransaksi dan salah satunya kemudahan dalam berbelanja. Dimana pada era digitalisasi ini kita dapat berbelanja secara *online* melalui *e-commerce*. *E-commerce* adalah jenis perdagangan yang melibatkan penggunaan teknologi komunikasi dan komputer, terutama internet untuk melaksanakan transaksi jual beli produk dan jasa (Fauzi, 2023).

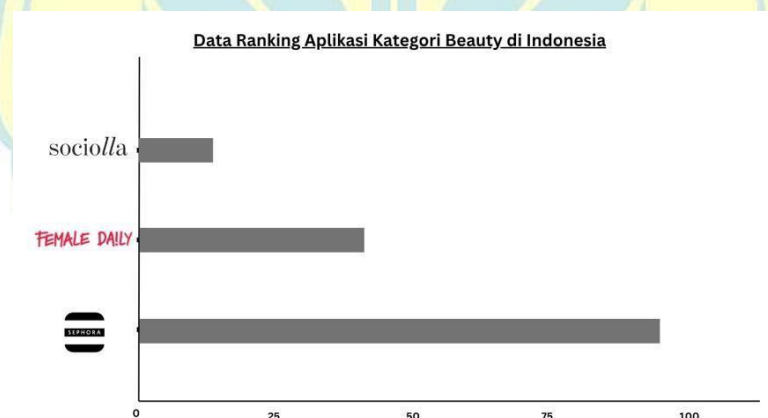
Dengan adanya peningkatan terhadap pengguna *e-commerce*, tentunya terdapat peningkatan pada konsumen *e-commerce* di Indonesia. Menurut data dari kredivocorp.com (2023) menyatakan bahwa terdapat kota atau kabupaten dengan jumlah konsumen terbanyak di Indonesia terutama di Pulau Jawa dan diantaranya merupakan kota Jakarta, Bogor, Bekasi dan Tangerang.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna *E-Commerce* di Indonesia

Sumber: satudata.kemendag.go.id (2025)

Berdasarkan data dari satudata.kemendag.go.id menyatakan bahwa Gambar 1.1 di atas merupakan jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia yang terus mengalami kenaikan sejak tahun 2020, hingga pada tahun 2025 ini jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia menyentuh 73,06 juta pengguna. Melihat banyaknya pengguna *e-commerce* di Indonesia, menjadikan perusahaan-perusahaan berbasis *e-commerce* terus melakukan berbagai inovasi dengan menawarkan berbagai jenis *e-commerce* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan dalam mencari produk yang dibutuhkan serta mengefisiensikan waktu saat berbelanja. Selain itu, perkembangan *beauty e-commerce* juga diikuti dengan meningkatnya minat masyarakat Indonesia terhadap produk kecantikan. Dilansir dari cnbcindonesia.com (2024) telah terjadinya peningkatan terhadap produk kecantikan sebesar 25% pada tahun 2024.

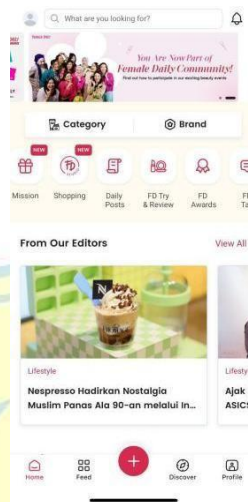


Gambar 1.2 Data Peringkat Aplikasi Kategori *Beauty* di Indonesia

Sumber: similarweb.com (2025)

Salah satu *beauty e-commerce* yang cukup populer di Indonesia yaitu, Female Daily. Berdasarkan data dari similarweb.com (2025), Female Daily termasuk kedalam peringkat 100 besar sebagai aplikasi yang paling banyak dikunjungi berdasarkan kategori *beauty*. Female Daily merupakan aplikasi *beauty e-commerce* yang didirikan oleh Affi Assegaf dan Hanifa Ambadar pada tahun 2017. Female Daily tidak hanya bertujuan untuk mempermudah

penggunanya dalam mencari dan membeli produk kecantikan, namun juga untuk memberikan informasi dunia kecantikan terkini pada penggunanya.



Gambar 1.3 Tampilan Aplikasi Female Daily

Sumber: appstore.com (2025)

Female Daily memiliki berbagai fitur menarik yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Pada gambar 1.3 merupakan tampilan halaman utama aplikasi Female Daily yang menampilkan berbagai fitur mulai dari shopping, *FD Try & Reviews*, *FD Talk*, *FD Awards*, *Daily Posts* dan missions. Fitur shopping merupakan fitur belanja online pada aplikasi Female Daily, fitur ini dilengkapi dengan pilihan *category* sehingga dapat memudahkan pengguna dalam mencari produk yang diinginkannya. Selanjutnya, fitur *FD Try & Reviews* bertujuan untuk untuk mempermudah pengguna dalam memilih produk kecantikan yang berkualitas dengan melihat berbagai review produk kecantikan dari pengguna lain. Fitur *Daily Posts* dapat membantu penggunanya dalam mencari informasi dunia kecantikan dalam bentuk artikel. Selain itu, fitur *FD Talk* dapat digunakan untuk berdiskusi serta merekomendasikan produk kecantikan dengan sesama pengguna Female Daily.

Fitur atau layanan yang diberikan suatu aplikasi perlu disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya, hal ini bertujuan agar pengguna merasa puas dengan

aplikasi yang digunakannya. Meski, memiliki berbagai fitur yang menarik dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya, menurut similarweb.com Female Daily mendapatkan *rating* 3.4 dari 5. Berdasarkan data dari alchemer.com (2026) hanya 50% pelanggan yang akan melanjutkan untuk mengunduh aplikasi dengan *rating* 3. Hal ini menjadi salah satu penyebab kurangnya kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Female Daily.

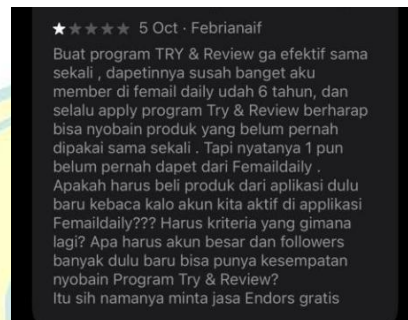
Kepuasan adalah perasaan yang berasal dari penilaian terhadap apa yang diharapkan, keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan yang ditawarkan (Sholihah & Indriyanti, 2022). Kepuasan pelanggan merupakan perasaan kecewa atau senang yang muncul setelah membandingkan layanan atau produk yang diharapkan dengan apa yang didapatkan oleh pelanggan (Istianah & Yustanti, 2022). Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), untuk mengukur kepuasan pengguna salah satunya yaitu dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dalam mengukur kepuasan pengguna, model EUCS memiliki lima dimensi diantaranya yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, dimensi *content* dapat diukur dari segi isi atau informasi yang ditampilkan, dimensi *accuracy* diukur dari segi aktivitas yang terjadi dalam sistem informasi, dimensi *format* diukur berdasarkan tampilan yang diberikan sistem informasi. Kemudian, dimensi *timeliness* diukur dari segi kecepatan respon sistem informasi dan dimensi *ease of use*, diukur berdasarkan seberapa *user friendly* sebuah sistem informasi. Menurut Putra J *et al* (2023), diperlukan metode pengukuran dalam melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna pada sebuah sistem informasi. Model EUCS merupakan model yang efektif untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna yang secara langsung menggunakan sistem informasi.

Kelima dimensi tersebut sangat berpengaruh untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna saat berbelanja melalui aplikasi. Namun, peneliti menemukan beberapa isu pada aplikasi Female Daily yang menunjukkan

kurangnya kepuasan pada aplikasi Female Daily. Beberapa pengguna aplikasi Female Daily mengeluhkan beberapa permasalahan diantaranya yaitu, terkait informasi yang kurang berkualitas, ketidakakuratan aplikasi, aplikasi *error*, tampilan aplikasi dan lambatnya respon dari *customer service*. Seperti contoh berikut ini:

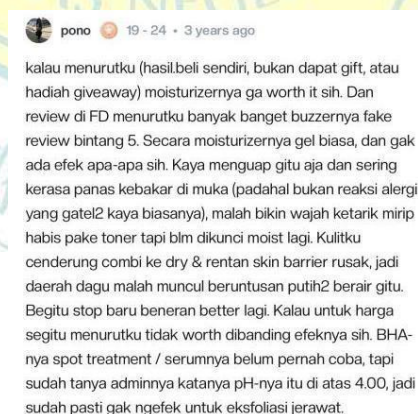
Permasalahan pada dimensi *Content*:



Gambar 1.4 Keluhan Pengguna Terkait Kurangnya Informasi

Sumber: appstore.com (2025)

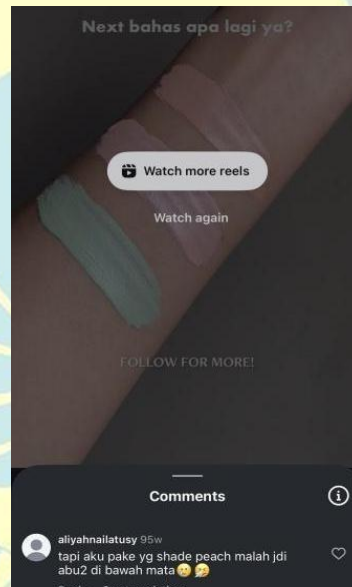
Menurut Grigoroudis dalam (Ar-rasyid *et al*, 2021), content merupakan aspek yang pertama kali dilihat oleh pengguna aplikasi. Pada Gambar 1.4 menunjukkan bahwa pengguna tidak mengetahui kriteria agar mendapatkan *free product*. Sehingga, hal ini menimbulkan rasa kebingungan karena ketidakjelasan informasi terkait program *Try & Review* untuk mendapatkan *free product* dan pengguna merasa tidak puas terhadap aplikasi Female Daily.



Gambar 1.5 Keluhan Pengguna terkait Konten *Fake Review*

Sumber: Aplikasi Female Daily (2025)

Pengguna aplikasi Female Daily juga mengeluhkan bahwa adanya konten *fake review* pada *brand* Skintific. Disebutkan bahwa produk *moisturizer* Skintific memiliki *rating* yang cukup tinggi yaitu 5, namun setelah menggunakan produk tersebut pengguna mengalami efek samping pada kulit wajahnya. Hal ini membuat pengguna merasa tidak puas dan menyebutkan bahwa banyaknya *buzzer* serta *fake review* pada aplikasi Female Daily. Menurut McLeod dalam Kartika & Yuningsih (2021), salah satu ciri informasi yang berkualitas adalah akurat yang artinya informasi harus menggambarkan yang sebenarnya dan tidak menyesatkan masyarakat.



Gambar 1.6 Keluhan Pengguna terkait Konten yang tidak Relevan

Sumber: [instagram.com/femaleailystudio](https://www.instagram.com/femaleailystudio) (2025)

Selain itu, terdapat keluhan lainnya terkait konten yang tidak relevan. Dalam konten tersebut menampilkan *tutorial* menutupi *dark spot*, namun setelah mencoba tutorial tersebut, pengguna merasa tidak cocok dan tidak relevan dengan konten tutorial tersebut. Menurut Nopitasari dan Suyatno (2023), jika suatu sistem informasi menghasilkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan penggunanya dan menyediakan informasi yang lengkap, maka akan menghasilkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

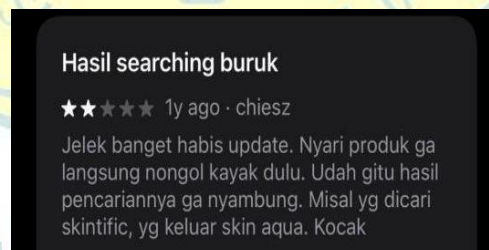
Permasalahan pada dimensi *Accuracy*:



Gambar 1.7 Keluhan Pengguna Terkait *Output* yang Tidak Sesuai

Sumber: Aplikasi Female Daily (2025)

Pada Gambar 1.7 menunjukkan bahwa pengguna mengalami kendala tidak munculnya brand yang diketiknya melainkan munculnya produk dari *brand* lain, selain itu pengguna juga sudah mengetik secara lengkap. Hal ini menandakan bahwa aplikasi Female Daily belum memberikan output yang diminta oleh penggunanya. Hal ini membuat pengguna merasa tidak puas dengan output yang dihasilkan. Isu ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Ismatullah *et al* (2022) ketidakpuasan pengguna terhadap dimensi *accuracy* dikarenakan adanya permasalahan dalam input data pada sistem informasi.



Gambar 1.8 Keluhan Pengguna Terkait Ketidakakuratan Aplikasi

Sumber: appstore.com (2025)

Pengguna Female Daily juga mengeluhkan permasalahan tentang keakuratan *output* yang dihasilkan oleh aplikasi Female Daily. Pengguna mengeluhkan adanya ketidakakuratan hasil pencarian produk kecantikan dengan *input* yang diberikan oleh pengguna. Hal ini membuat pengguna merasa kurang puas dengan aplikasi Female Daily.



Gambar 1.9 Keluhan Pengguna terkait Aplikasi *Error*

Sumber: Aplikasi Female Daily (2025)

Keakuratan sistem yang ditampilkan oleh aplikasi dapat dilihat oleh pengguna dari keberhasilan aplikasi dalam memproses data dan meminimalisir terjadinya *bug* atau *error* (Ar-Rasyid *et al*, 2021). Pada gambar 1.9 menunjukkan bahwa adanya keluhan dari pengguna aplikasi Female Daily terkait aplikasi yang *error* dan membuat penggunanya tidak bisa mengunggah *review* yang diberikannya. Hal ini membuat pengguna merasa malas dan tidak puas saat menggunakan aplikasi Female Daily.



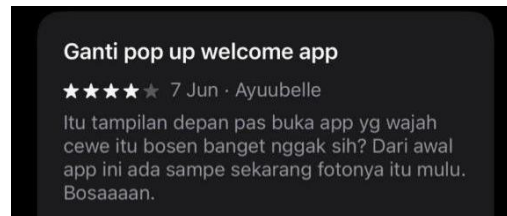
Gambar 1.10 Keluhan Pengguna terkait Informasi yang tidak Reliabel

Sumber: appstore.com (2025)

Selain itu, terdapat keluhan pengguna terkait informasi yang tidak reliabel pada aplikasi Female Daily. Pengguna menyebutkan bahwa adanya *review* produk lokal yang memiliki bintang 5 seolah produk tersebut seperti

produk dari *brand* internasional. Hal ini membuat pengguna merasa tidak percaya untuk mencoba produk lokal.

Permasalahan pada dimensi *Format*:



Gambar 1.11 Keluhan Pengguna Terkait Tampilan Awal Aplikasi

Sumber: appstore.com (2025)

Adapun keluhan yang diberikan oleh pengguna aplikasi Female Daily terkait format pada aplikasi Female Daily. Pengguna merasa bosan dengan tampilan awal aplikasi karena tidak diperbarui sejak aplikasi dibuat, sehingga hal ini membuat pengguna kurang puas. Menurut Tan J dalam (Ismatullah *et al*, 2022) format dari sebuah sistem informasi berperan penting bagi penggunanya, karena hal ini berkaitan dengan apa yang dilihat oleh pengguna pada layar sistem informasi.

2. We need a site map instead of the current "groups" UI. User knows what they want to talk about, but you make it harder to find where we are supposed to post those. Buatlah UI di mana kita bisa melihat SEMUA kategori topik yang tersedia. Buatlah kategori yang intuitif juga. Misal, dengan topik besar skincare, maka di dalamnya ada sub-tema utk bahas Skincare Ingredients, atau FAQ for Newbies. Ntar ada topik besar Make Up, topik besar Fashion, topik besar buat ngobrolin Pengalaman Hidup, atau apalah.. Seriously, cek aja forum lama kalian, itu kategorisasinya sudah oke, gak usah jauh jauh.

I will say it again, matangkan konsep kamu tentang groups. Pemberian judul yang terkesan "kekinian" pun gak terlihat asyik dan seru ketika akibatnya adalah mempersulit orang menemukan kategori yang tepat untuk mereka ngepost. For instance, what the heck is #FDLocalPower? Why are you using a lingo that newcomers won't understand? How are new users supposed to know they can post there if they want to discuss local brand? No one in their first time will type #FDLocalPower on their search bar EVER.

Gambar 1.12 Keluhan Pengguna terkait *User Interface*

Sumber: Aplikasi Female Daily (2025)

Pengguna aplikasi Female Daily juga mengeluhkan permasalahan pada *user interface* yang membuat pengguna merasa kesulitan dalam mencari kategori topik dan menurut pengguna, *user interface* versi lama pada aplikasi

Female Daily lebih di mudah dipahami. Pengguna menyarankan untuk membuat *site map* pada aplikasi, hal ini agar memudahkan pengguna aplikasi Female Daily dalam mencari topik yang ingin dilihat.

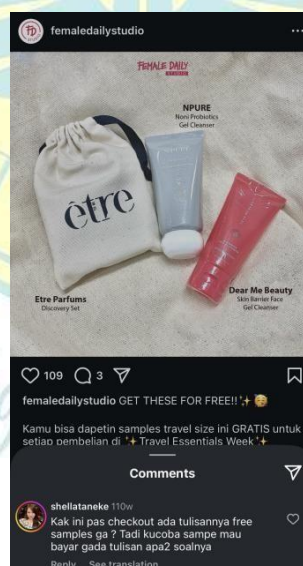


Gambar 1.13 Keluhan Pengguna terkait Fitur Aplikasi

Sumber: Aplikasi Female Daily (2025)

Selain itu, pada Gambar 1.13 menunjukkan bahwa pennguna memberi saran kepada aplikasi Female Daily untuk membuat fitur *mention* pada kolom komen atau topik. Saran tersebut merupakan fitur yang dibutuhkan oleh pengguna aplikasi Female Daily, namun pihak Female Daily belum memenuhi kebutuhan tersebut.

Permasalahan pada dimensi *Timeliness*:



Gambar 1.14 Keluhan Pengguna terkait Ketersediaan Promo

Sumber: [instagram.com/femaledailystudio](https://www.instagram.com/femaledailystudio) (2025)

Selanjutnya, adapun keluhan yang diberikan oleh pengguna aplikasi Female Daily terkait *timeliness*. Pada Gambar 1.14 menunjukkan bahwa aplikasi Female Daily membuat *free gift* untuk setiap pembelian *Travel*

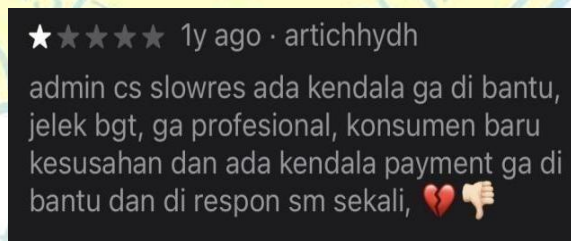
Essentials Week, namun terdapat pengguna Female Daily yang tidak mendapatkan *free gift* saat membeli *Travel Essentials Week*. Hal ini membuat pengguna merasa bingung apakah promo tersebut sudah berakhir atau belum.



Gambar 1.15 Keluhan Pengguna terkait *Loading* pada Aplikasi

Sumber: appstore.com (2025)

Menurut Loshin dalam (Ar-Rasyid *et al*, 2021) ketepatan waktu dalam menyediakan aksesibilitas dan informasi yang diberikan oleh sistem informasi saat digunakan, hal ini akan membuat pengguna merasakan manfaat yang diharapkannya. Pada gambar 1.15 menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Female Daily mengeluhkan terkait permasalahan aplikasi yang tidak cepat dikarenakan adanya *loading* yang begitu lama saat aplikasi digunakan. Hal ini membuat pengguna merasa kurang puas karena membutuhkan waktu yang lama untuk menggunakan aplikasi Female Daily.



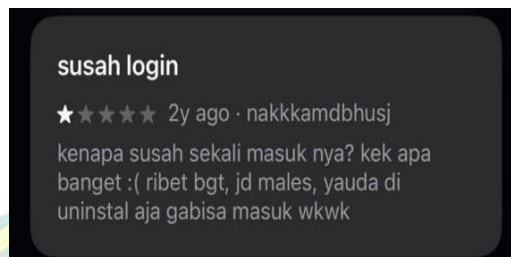
Gambar 1.16 Keluhan Pengguna Terkait Lambatnya Respon

Sumber: appstore.com (2025)

Selanjutnya, terdapat keluhan yang diberikan oleh pengguna lainnya terkait lambatnya respon dari *customer service*. Pengguna merupakan pengguna baru yang mengalami kendala pembayaran dan pengguna berusaha bertanya kepada *customer service*, namun tidak ada respon dari aplikasi Female Daily. Hal ini membuat pengguna merasa tidak puas dengan aplikasi

Female Daily. Ketepatan waktu suatu sistem informasi dalam memproses input data yang diberikan oleh pengguna merupakan dasar pengukuran kepuasan pengguna (Putra & Prehanto, 2021).

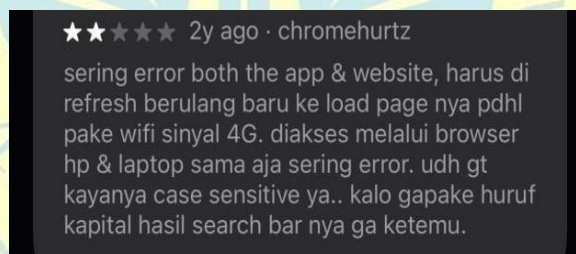
Permasalahan pada dimensi *Ease of Use*:



Gambar 1.17 Keluhan Pengguna Terkait Sulitnya *Login* Aplikasi

Sumber: appstore.com (2025)

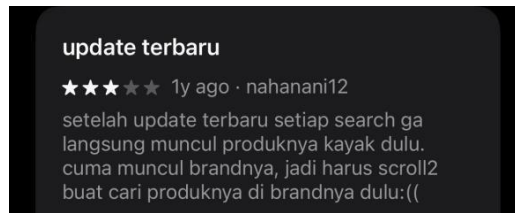
Adapun keluhan pengguna aplikasi Female Daily terkait sulitnya menggunakan aplikasi Female Daily. Pengguna mengeluh terkait susahnya masuk atau *login* aplikasi, sehingga membuat pengguna merasa tidak puas dan memutuskan ingin melakukan *uninstall* aplikasi Female Daily.



Gambar 1.18 Keluhan Pengguna Terkait Sulitnya Akses Aplikasi

Sumber: appstore.com (2025)

Kemudian, terdapat keluhan pengguna lainnya terkait sulitnya mengakses aplikasi Female Daily. Pengguna merasakan kesulitan karena terjadinya *error* saat memakai aplikasi maupun website Female Daily. Selain itu, pengguna juga sudah mencoba memakai laptop dan handphone dengan jaringan wifi yang memadai, namun tetap terjadinya *error* pada aplikasi maupun *website*. Hal ini membuat pengguna merasa tidak puas karena kesulitan saat memakai aplikasi Female Daily dengan jaringan yang memadai.



Gambar 1.19 Keluhan Pengguna Terkait Sulitnya Mencari Produk

Sumber: appstore.com (2025)

Selain itu, terdapat keluhan pengguna lainnya terkait sulitnya mencari produk kecantikan yang dibutuhkan, namun saat produk dicari di aplikasi tidak langsung muncul. Hal ini, membuat pengguna harus mencari produk secara manual dengan fitur *scroll*. Menurut Davis dalam (Ar-Rasyid et al, 2021), kemudahan penggunaan saat menggunakan sistem informasi dapat diukur sejauh mana sistem informasi itu dapat memberikan kemudahan dan sejauh mana para pengguna percaya bahwa menggunakan sistem informasi ini tidak akan sia-sia.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan di atas, perlu diketahui bahwa keluhan tersebut merupakan kritik dan saran yang ditujukan untuk aplikasi Female Daily agar dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi penggunanya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Female Daily diantaranya yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi peringkat serta rating dari sebuah aplikasi yang dimana aplikasi Female Daily menempati peringkat-38 dan memiliki rating sebesar 3.4. Hal ini membuat peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Female Daily berdasarkan faktor-faktor tersebut sehingga mencapai kepuasan pengguna. Adapun judul dari penelitian ini yaitu “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Female Daily di Jabotabek**”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari uraian permasalahan pada latar belakang di atas, adapun pertanyaan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana gambaran kepuasan pengguna aplikasi Female Daily di wilayah Jabotabek?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Female Daily di Jabotabek?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna aplikasi Female Daily di wilayah Jabotabek.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Female Daily di wilayah Jabotabek.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi peneliti lain yang ingin meneliti dengan topik yang sama, yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Female Daily di Jabotabek dan teori serta metodologi yang digunakan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lainnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta wawasan bagi perusahaan, yaitu Female Daily untuk meningkatkan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna