



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Evaluasi berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu “*evaluation*” yang berarti penilaian. Menurut Malik dan Rohman [1] evaluasi dipandang sebagai suatu proses menentukan hasil dari beberapa kegiatan yang telah direncanakan dan dicapai untuk mendukung tercapainya tujuan, sedangkan menurut Iswahyudi [2] evaluasi merupakan kegiatan mencari informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, selanjutnya menurut Wardani dkk [3] evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu. Beberapa pendapat dan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencari informasi yang berguna untuk membuat penilaian terhadap kepuasan atau kelayakan suatu sistem.

Cash On Delivery (COD) merupakan salah satu metode pembayaran yang ada pada transaksi online, metode ini dapat diartikan pembayaran yang dilakukan secara tunai dan secara langsung ketika pesanan tiba ditangan pembeli, layanan COD adalah metode pembayaran tunai yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen karna menimbulkan rasa aman [4].

Industri *e-commerce* Indonesia terus berkembang pesat seiring dengan meningkatnya penerobosan internet dan adopsi teknologi, sebagai salah satu negara dengan pertumbuhan ekonomi digital tercepat di dunia, Indonesia menjadi tuan rumah bagi platform belanja online atau yang biasa dikenal sebagai *marketplace* [5].

Pada awal 2024 ini, similarweb telah merilis data platform *e-commerce* dengan pengunjung terbanyak di Indonesia, berdasarkan data similarweb, seperti yang dikutip bisnis.com, lima platform *e-commerce* yang menempati urutan teratas dengan jumlah pengunjung terbanyak di Indonesia adalah shopee, secara global shopee memiliki pengunjung sebesar 235,9 juta selama bulan Februari 2024. Namun, similarweb mencatat platform tersebut mengalami penurunan pengunjung secara bulanan sebesar 4,01%.

Dalam era digital saat ini, perkembangan *e-commerce* telah membawa perubahan signifikan dalam cara konsumen berbelanja. Shopee, sebagai salah satu platform *e-commerce* terkemuka di Asia Tenggara, sering kali mengalami berbagai masalah yang memerlukan perhatian lebih seperti tingginya tingkat penipuan, barang tidak sesuai dan konsumen yang tidak melakukan pembayaran, hal itu dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berkurangnya kepercayaan pada pihak shopee. Masalah lain yang juga perlu di perhatikan yaitu proses pengembalian barang yang rumit banyak pelanggan yang mengajukan permohonan pengembalian barang, tetapi prosesnya sering kali memakan waktu dan biaya.

Dengan memahami masalah - masalah tersebut shopee perlu berinovasi untuk tetap kompetitif sehingga dapat meningkatkan kembali kepuasan pelanggan. Adapun salah satu inovasi terbaru yang diperkenalkan shopee yaitu fitur COD-Cek Dulu, yang dirancang khusus untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD), dengan meluncurkan fitur COD-Cek Dulu shopee berharap dapat mengurangi masalah ini, memberikan pengalaman belanja yang lebih baik, dan memperkuat posisi mereka di pasar *e-commerce* [6].



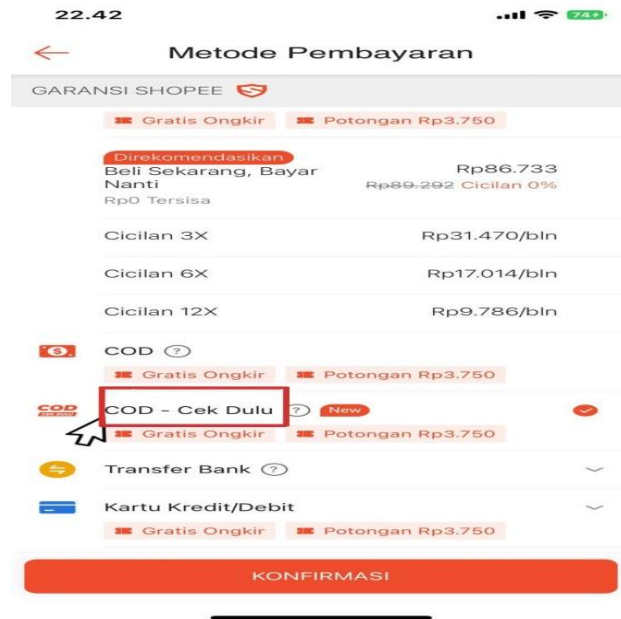


1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Gambar 1.1 Metode Pembayaran COD-Cek Dulu

Saat ini aplikasi shopee telah mengeluarkan fitur terbaru dari sistem pembayaran yaitu sistem pembayaran COD-Cek Dulu dengan adanya metode pembayaran ini konsumen akan lebih tertarik menggunakan aplikasi shopee, karena dengan metode pembayaran ini konsumen semakin merasa percaya, nyaman dan aman pada saat melakukan transaksi online, sistem Pembayaran COD-Cek Dulu merupakan sebuah inovasi baru dalam *e-commerce* yang di implementasikan pihak shopee sehingga mampu mempengaruhi minat belanja pembeli dan meyakinkan pembeli bahwasanya berbelanja online itu mudah dan aman.

Sistem pembayaran COD-Cek Dulu adalah mekanisme di mana pembeli dengan metode pembayaran COD-Cek Dulu diperbolehkan untuk membuka paket sebelum membayar kurir dan melakukan pengembalian di tempat ke kurir jika tidak sesuai deskripsi atau foto produk, sistem pembayaran COD-Cek Dulu mulai di terapkan dalam aplikasi shopee pada 16 Mei 2023, program COD-Cek Dulu berlaku kepada pembeli di seluruh area Indonesia yang

memenuhi syarat dan ketentuan, serta menggunakan metode pembayaran COD-Cek Dulu dengan jasa kirim SPX Hemat, SPX Sameday (penjual dikelola shopee), atau SPX Standard [7].

Setelah *release* nya fitur COD - Cek Dulu pada aplikasi shopee maka perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, persepsi pengguna dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, salah satu metode yang dapat digunakan melakukan evaluasi tingkat kegunaan suatu aplikasi yaitu dengan metode *System Usability Scale* (SUS) [8].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat diketahui permasalahan khusus dari sistem pembayaran COD-Cek Dulu yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Belum diketahuinya tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu di aplikasi shopee.
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran tersebut.
3. Belum diketahuinya persepsi pengguna terkait kejelasan informasi dan kenyamanan dalam menggunakan fitur COD-Cek Dulu.

1.3 Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan pada pengguna aktif aplikasi shopee yang pernah menggunakan metode pembayaran COD-Cek Dulu minimal satu kali.





2. Studi kasus dari penelitian ini yaitu mahasiswa aktif di Universitas Islam Indragiri (UNISI) Tembilahan.
3. Data yang digunakan berasal dari responden yang berusia 17 – 23 tahun.
4. Evaluasi hanya akan fokus pada aspek - aspek *usability* yang diukur dengan metode *system usability scale*, tanpa membahas aspek lain seperti fitur *checkout* atau promosi aplikasi.
5. Penelitian dilakukan pada November 2024 dan hanya kepada mahasiswa aktif di UNISI.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penulisan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu di aplikasi shopee.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran COD-Cek Dulu.
3. Untuk mengevaluasi efektivitas metode *system usability scale* dalam mengukur *usability* sistem pembayaran tersebut.
4. Untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu agar pengguna merasa lebih aman karena bisa memeriksa produk sebelum membayar.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini membantu mengetahui apakah pengguna merasa puas terhadap fitur COD-Cek Dulu di shopee berdasarkan pengalaman mereka.
2. Menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi *usability* pada aplikasi *e-commerce* lainnya.

3. Menyediakan wawasan bagi pengguna mengenai kualitas sistem pembayaran yang digunakan, sehingga dapat meningkatkan pengalaman belanja online.
4. Memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menilai langsung sistem yang mereka gunakan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan susunan atau struktur yang digunakan dalam penulisan suatu karya tulis, ini berfungsi untuk memberikan alur yang jelas, sehingga isi karya tersebut mudah dipahami dan mengikuti aturan penulisan yang terstandar. Pada penelitian ini, sistematika penulisan nya mencakup beberapa bagian utama yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II STUDI LITERATUR

Studi literature merupakan suatu penelusuran dengan membaca berbagai buku, artikel, dan terbitan – terbitan lain yang berkaitan dengan topik penelitian, hal ini dilakukan untuk menghasilkan suatu tulisan yang dan baik dan berkenaan dengan topik tertentu, pada bab ini menguraikan studi – studi literatur yang berkaitan dengan topik penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang nantinya akan digunakan pada saat penyusunan laporan.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas isi dari hasil ataupun pembahasan yang berkaitan dengan judul.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

