Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi

(SEMNASTIK) IX Palembang-Indonesia, 25 Februari 2017

Pengukuran Tingkat Kepuasan User Dalam Pemasaran

Forum Jual Beli Media Sosial *Facebook*

Iwan Setiawan1, Hasmawaty2, Linda Atika3

Program Magister Teknik Informatika

Universitas Bina Darma

email : 1iwanhen2@gmail.com

Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Pengukuran tingkat kepuasan user dalam pemasaran menggunakan forum jual beli melalui media sosial *facebook* pada masyarakat Kota Prabumulih. Dengan data 104.012 anggota populasi per 23 januari 2017 mengambil sampel sebanyak 100 responden. Kota Prabumulih dipilih sebagai objek dalam penelitian ini karena proses pemasaran secara *online* pada kota prabumulih saat ini sangat diminati oleh masyarakat. *Facebook* sebagai salah satu media sosial dapat dijadikan sebagai wadah dalam pemasaran produk maupun jasa secara *online*. Hasil dari penelitian ini melingkupi *learbility, efficiency, memorability, errors, satisfaction*.

Kata kunci: forum, Kepuasan user

1 PENDAHULUAN

Pada era teknologi saat ini perkembangan usaha-usaha perdagangan yang meningkat pesat menjadikan informasi sebagai hal yang sangat penting peranannya dalam menunjang jalannya operasi usaha demi tercapainya tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Teknologi *internet* sudah terbukti merupakan salah satu media informasi yang efektif dan efisien dalam penyebaran informasi yang dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja dan dimana saja.

Facebook adalah jejaring sosial yang mempunyai banyak pengguna, sehingga dapat membentuk suatu forum timbal balik dalam membahas suatu produk, dari sini dapat terbentuk pasar untuk saling share produk satu sama lain. Masa sekarang adalah masa dimana mobilitas masyarakat semakin tinggi, dengan adanya pemasaran melalui jejaring sosial maka akan membuat masyarakat lebih mudah dalam berbelanja. Menurut Yang (2012) penjualan dalam perusahaan dapat meningkat dengan menggunakan promosi lewat facebook. Salah satunya melalui Forum Jual Beli (FJB) yang merupakan bagian dari media Facebook banyak masyarakat melakukan pemasaran dan transaksi jual beli dengan mulai mempraktekkan usaha di bidang perdagangan online karena dinilai lebih cepat, praktis, menghemat biaya, menguntungkan, dan banyak orang yang sudah mengenal dan menggunakan internet. FJB Prabumulih yang merupakan forum tempat melakukan pemasaran, berniaga serta bertransaksi jual beli secara online untuk masyarakat khususnya masyarakat kota Prabumulih.

Forum Jual Beli Kota Prabumulih saat ini merupakan media pemasaran yang bersifat realtime namun belum memiliki sistem filterisasi, hal ini dapat dilihat dari produk-produk yang dijual pada forum tersebut belum terkelompokkan sesuai kategori jenis barang maupun jasa sehingga menyulitkan pengguna dalam melakukan pencarian produk. FJB Kota Prabumulih juga masih belum memiliki sistem pembatasan berita, hal ini dapat dilihat dari masih adanya pengguna lain yang memasukkan berita-berita maupun konten-konten yang tidak sesuai dengan transaksi jual beli online, seperti berita kriminal dan berita dewasa.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Pengukuran Tingkat Kepuasan User Dalam Pemasaran Forum Jual Beli Media Sosial Facebook (Studi Kasus Forum Jual Beli di Prabumulih)”. Dengan mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan pelayanan dalam pemasaran pada FJB bagi masyarakat Kota Prabumulih.

2 METODOLOGI PENELITIAN

Objek dari penelitian adalah “forum jual beli Kota Prabumulih” yang merupakan kelompok media sosial *facebook* dan alasan peneliti melakukan penelitian ini untuk mengukur kepuasan user dalam pemasaran menggunakan forum jual beli media sosial *facebook*.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan berpedoman pada instrumen penelitian menggunakan kuisioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai laporan yang relevan dengan penelitian seperti pelayanan dari forum jual beli kota Prabumulih

2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2011:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu, yang ingin dipelajari sifat - sifatnya. Sudjana memberikan definisi mengenai populasi yaitu "Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin hasil menghitung atau pengkuran kuantitatif maupun kualitas mengenai karakteristik - karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang dipelajari sifat-sifatnya". (Sudjana, 1997:6). Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah anggota group *facebook* pada forum jual beli kota prabumulih dengan jumlah anggota sebesar 104.012 anggota (data per 23 januari 2017).

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu hal tersebut yang dikatakan oleh Sugiyono (2002:73) dan dikarenakan waktu yang terbatas yang dimiliki dalam melakukan penelitian maka dapat diambil sampel representatif karena menurut Sugiyono (2002:73) ”Bila populasi besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut”.

Untuk menentukan berapa besar jumlah sampel sebagai wakil populasi, peneliti menggunakan pedoman rumus Slovin (Savella, 1993). Rumus Slovin yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel adalah

n = N / ( 1 + N.(e)²) (1)

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error

Peneliti mengambil sampel dengan menggunakan rumus slovin yakni n=104.012 / (1 + 104.012 x(0,1) ²) = 99.90 atau dibulatkan sebanyak 100 responden.

2.3 Teknik Analisa Data

Dengan memperhatikan model penelitian, kerangka teoritis dan tahapan penelitian yang telah diformulasikan sebelumnya, teknik yang tepat untuk digunakan dalam penelitian ini adalah model persamaan *structural* atau *Structural Equation Modeling (SEM).* Model persamaan struktur ini pada prinsifnya merupakan analisis multivariate yang menggambarkan penerapan dari seberapa model secara kompak *(Ferdinan, 2002*). Penggunaan metode analisis *SEM* karena *SEM* dapat mengidentifikasikan dimensi-dimensi dari sebuah konstruk dan pada saat yang sama mampu mengukur pengaruh atau derajat hubungan antar faktor yang telah di identifikasikan dimensinya-dimensinya (Ferdinan, 2000).

Dalam penelitian ini, besarnya sampel disesuaikan dengan model analisis yang digunakan yaitu *SEM*. Berkaitan dengan hal tersebut, ukuran sampel untuk *SEM* yang menggunakan *Maximum Likelihood Estimation (MLE)* adalah 100-200 sampel atau sebanyak 5-10 kali dari jumlah variabel yang di estimasi. Oleh karena itu, jumlah responden yang diperlukan dalam penelitian sebaiknya adalah sebanyak 100 responden. Variabel adalah sesuatu yang membedakan atau memvariasikan nilai. Nilai tersebut dapat berbeda untuk waktu yang berbeda meskipun ditujukan pada objek atau orang yang sama.

Dalam pengujian model dengan menggunakan SEM, terhadap tujuh langkah yang ditempuh (Ferdinan, 2002), yaitu seperti tabel berikut

Tabel 1: Tahapan dalam Analisis Model Persamaan Struktural

|  |  |
| --- | --- |
| Langkah | Kegiatan |
| 1 | Pengembangan sebuah model berbasis teori |
| 2 | Menyusun *path diagram* untuk menyatakan hubungan kualitas |
| 3 | Konversi diagram alur ke dalam persamaan struktural dan model pengukuran  |
| 4 | Memilih matrik input dan model/teknik estimasi |
| 5 | Menilai *problem identification* |
| 6 | Eavluasi *goodness of Fit*  |
| 7 | Interpretasi dan modifikasi model  |

* 1. Definisi Operasional Variabel

2.4.1. *Learnability*

Menjelaskan seberapa cepat pengguna mahir dalam menggunakan sistem serta kemudahan dalam penggunaan menjalankan suatu fungsi serta apa yang pengguna inginkan dapat meraka dapatkan.. Indikator yang mempengaruhi komponen ini yaitu :

1. Mudah mempelajari suatu sistem.Pengguna mengerti dan tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan forum jual beli kota Prabumulih.
2. Cepat menguasai sistem sampai menjadi mahir. Pengguna tidak merasa sulit sehingga langsung mahir dalam penggunaannya.
3. Kemudahan menggunakan sistem. Forumtersebut tidak membuat bingung pengguna *(User).*
4. Mudah mengigat cara mengggunakan sistem. *User* bisa mengingat cara menggunakan forum jual beli kota prabumulih.
5. Tidak mendapat kesukaran dalam penggunaanya.
	* 1. *Efficiency*

*Efficiency* didefinisikan sebagai sumber daya yang dikeluarkan guna mencapai ketepatan dan kelengkapan tujuan. Indikator yang mempengaruhi yaitu :

1. Seberapa cepat suatu tugas atau perintah dapat diproses.*User* dapat dengan cepat mengerjakan proses transaksi.
2. Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mencari yang dibutuhkansaat *user* mencari informasi barang, dengan cepat dia mendapatkannya.
3. Selalu berhasil dalam mengerjakan proses transaksi tersebut.Pengguna tidak melakukan kesalahan dalam mencari apa yang dibutuhkannya.
4. Bisa dengan cepat memperbaiki bila ada kesalahan dalam penggunaannya*user* sadar bila ia melakukan kesalahan dalm pencarian informasi barang.
5. Kemudahan mengakses dan cepat dalam menemukan informasi barang. Tidak membutuhkan waktu yang lama bagi *user*  mendapatkan informasi tersebut.
	* 1. *Memorability*

*Memorability*didefinisikan bagaimana kemapuan pengguna mempertahankan pengetahuannya setelah jangka waktu tertentu, kemampuan mengngat didapatkan dari peletakkan menu yang selalu tetap. Indikator komponen ini yaitu

1. Mudah mengingat proses yang telah dilakukan. *User* dapat mengingat segala proses yang telah dilakukannya.
2. Bisa kembali mengulang proses yang telah dilakukan. *User* tidak mendapatkan kesulitan untuk mengulangi proses yang telah dilakukan
3. Tidak melakukan kesalahan dalam mengulang proses tersebut. Tidak adanya kesalahan yang dibuat oleh *user* untuk mengulang proses tersebut
4. *User* bisa memperdiksi hasil dari menu yang ia pilih. *User* mengetahui isi menu yang dia pilih
5. *Layout* atau tampilan forum jual belimudah dipahami
	* 1. *Errors*

*Errors* didefinisikan berapa banyak kesalahan-kesalahan apa saja yang dibuat pengguna, kesalahan yang dibuat pengguna mencangkup ketidaksesuaian apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang sebenarnya disajikan oleh sistem.Indikator yang mempengaruhi yaitu :

1. Seberapa banyak masalah yang ada. Seberapa banyak kesalahan-kesalahan yang ada pada forum jual beli kota prabumulih.
2. Terdapat *link* yang *error .* Didalam forum tersebut adakah *link* yang *error.*
3. Terdapat pesan yang tidak jelas terhadap *link* yang *error.* Saat membuka *link* tersebut *user* menemukan pesan yang jelas terhadap *link* yang *error.*
4. Terdapat menu yang tidak memberikan respon. Adakah didalam situs forum tersebut sebuah menu yang tidak memberikan respon.
5. Sistem tidak memberikan respon sesuai dengan yang *user* inginkan
	* 1. *Satisfaction*

*Satisfaction*didefinisikan kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap penggunaan produk atau ukuran subjektif sebagaimana pengguna merasa tentang penggunaan sistem. Indikator dari komponen ini yaitu :

1. Keinginan untuk kembali mengunjungi forum jual beli***.*** Adanya keinginan dari *user* untuk mengulang kembali mengunjungi forum jual beli
2. Kepuasan terhadap informasi yang tersedia***.*** *User* merasa puas dengan apa yang ada dalam forum jual beli tersebut
3. Sistem memberikan respon yang sesuai dengan *user* inginkan***.*** Segala kebutuhan pengguna dapat dipenuhi oleh sistem
4. Adanya keinginan untuk merekomendasikan penggunaan forum jual beli ke orang lain**.** Pengguna merasa puas sehingga ingin merekomendasikan orang lain untuk menggunakan forum jual beli kota Prabumulih.
5. Kepuasan terhadap sistem tersebut**.** Menu yang dicari dan dibutuhkan oleh *user* dapat dicari di dalam situs forum tersebut sehingga *user* merasa puas dengan forum jual beli kota Prabumulih.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan cara penentuan nilai dalam model, maka variabel pengujian model pertama ini dikelompokkan menjadi variabel eksogen (*exogenous variable*) dan variabel endogen (*endogenous variable*). Variabel eksogen adalah variabel yang nilainya ditentukan di luar model. Sedangkan variabel endogen adalah variabel yang nilainya ditentukan melalui persamaan atau dari model hubungan yang dibentuk. Model dikatakan baik bilamana pengembangan model hipotetik secara teoritis didukung oleh data *empiric*. Hasil analisis *SEM* pada tahap akhir secara lengkap dapat dilihat pada gambar 1.

Dari evaluasi model yang diajukan menunjukkan bahwa evaluasi model terhadap konstruk secara keseluruhan ternyata dari berbagai kriteria sudah tidak terdapat pelanggaran kritis sehingga dapat dikemukakan bahwa model relatif dapat diterima.

Gambar1: Uji *Goodness of Fit* Model Tahap Awal

4 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan pengukuran berdasarkan lima komponen *usability* yang terdiri dari *learnability, efficiency, error, memorability, satisfaction* yaitu : (1) Dari segi *learnability* (kemudahan dalam mengoperasikan sistem) forum jual beli (fjb) kota Prabumulih lebih mudah dalam proses penggunaannya, hal ini didapatkan dari hasil pengukuran menggunakan *SPSS22* dan *Amos*, dari hasil jawaban responden di uji menggunakan Amos, *learnability* pada fjb kota Prabumulih harus melalui tiga tahap; (2) Dari segi *efficiency* (situs dapat menyajikan informasi dengan cepat) fjb kota Prabumilh lebih efisien dalam penyampaian informasi. Baik itu informasi barang, promo, diskon, informasi penjual, dll. Hal ini didapat dari hasil pengukuran, dari hasil jawaban responden diuji dengan menggunakan *Amos, efficiency* pada fjb kota Prabumulih harus melalui dua tahap.; (3) Dari segi *memorability* (Kemudahan dalam mengingat sistem) fjb kota Prabumulih lebih mudah dalam proses mengingat sistem, hal ini didapatkan dari hasil pengukuran, dari hasil jawaban responden di uji menggunakan *Amos*, memorability pada fjb kota prabumulih harus melalui dua tahap; (4) Dari segi *error* (Kesalahan/kerusakan dalam proses sistem) setelah data variabel *error* fjb kota Prabumulih diolah, didapatkan hasil dari jawaban responden bahwa variabel *error* melalui dua tahap; (5) Dari segi *satisfaction* (Kepuasan dalam menggunakan sistem) fjb kota Prabumulih lebih memenuhi kepuasan bagi pengguna, hal ini didapatkan dari hasil pengukuran, dari hasil jawaban responden di uji menggunakan Amos, *satisfaction* pada fjb kota Prabumulih harus melalui dua tahap.

Referensi

Djunaidi. M., Setiawan.E., & Hariyanto.T. (2006). Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, 4(3), 139–146.

Nugroho.H., & Kastaman. (2014). *Pengaruh media social facebook dalam penjualan bisnis online*, 161-168.

Pohandry. A., Sidarto., & Winarni. (2013). *Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode customer satisfaction index dan importance performace analisisserta service quality*, 1, 21–29.

Pratiwi. I., Prayitno. E. (2005), *Analisis kepuasan konsumen berdasarkan tingkat pelayanan dan harga kamar menggunakan aplikasi fuzzy dengan matlab 3.5.*, 4 (2) 66-77.

Prayoga. S.H., Sensuse. D.I. (2009). *Analisis Usability pada aplikasi berbasis web dengan mengadopsi model kepuasan pengguna (user satisfaction)*, 6(1), 64–73.

Supradono.B., & Hanun.A.N. (1982). *Peran social media untuk manajemen hubungan dengan pelanggan layanan E-Commerce*, 79(2), 33-45.

Wisnuwardhani.L., Suyadi.I., & Sunarti. (2015). *Upaya peningkatan penjualan baju bekas melalui media facebook*, 1(1), 1-8.

Yulia. S.W. (2015), *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan smartfren Palembang (studi kasus di universitas bina darma palembang).*

Catatan

1. Format sudah disesuaikan editor
2. Jumlah kata di abstrak <100 bisa ditambahkan setidaknya 100-150 kata,
3. Kata kunci kurang tidak menggambarkan metoda
4. Referensi yang dikutip di artikel tidak ada dalam eferensi
5. Daftar referensi tidak ada yang dikutip artikel
6. Pembahasan bisa ditambah dan untuk kesimpulan bisa lebih spesifik