# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sektor e-commerce di Indonesia berkembang sangat cepat karena semakin banyak orang yang menggunakan teknologi digital dalam berbelanja. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS, 2024), jumlah usaha e-commerce di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 4,4 juta unit, naik 15,3% dibandingkan tahun sebelumnya, dan meningkat drastis hingga 86% dalam empat tahun terakhir. Total nilai transaksi juga mencatat angka yang cukup besar, yaitu mencapai Rp1.288,93 triliun. Pertumbuhan ini didorong oleh tingginya penggunaan internet di Indonesia, di mana hingga tahun 2024 lebih dari 221 juta orang atau sekitar 79,5% dari seluruh penduduk sudah memakai internet (BPS, 2024). Kondisi ini membuat Indonesia menjadi salah satu pasar e-commerce terbesar dan paling aktif di kawasan Asia Tenggara, sekaligus membuka peluang besar bagi pelaku usaha untuk mengembangkan *platform* digital yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen secara efisien.

Pertumbuhan *e-commerce* yang pesat tersebut turut mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi *mobile* sebagai medium utama transaksi digital. Inovasi teknologi seperti *mobile application*, *cloud computing*, dan sistem pembayaran digital telah mengubah pola konsumsi masyarakat secara fundamental. Penelitian (Arief et al., 2023) menyatakan bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi operasional serta pengalaman pengguna pada platform digital. Ini diperkuat oleh (Sari et al., 2023) yang menyimpulkan kualitas sistem dan kemudahan transaksi berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna.

Secara teori, keberhasilan suatu sistem informasi bisa dijelaskan melalui Model DeLone & McLean (2003), menyatakan kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan merupakan faktor-faktor penting utama, hal yang memperkuat cara sistem digunakan dan seberapa pengguna merasa puas. Kualitas sistem menunjukkan seberapa baik suatu sistem dapat berjalan

dengan stabil, mudah digunakan, dan menghasilkan output yang memuaskan. Selain kualitas sistem, pengalaman pengguna juga sangat penting karena bisa memengaruhi sejauh mana aplikasi tersebut berjalan dengan baik atau tidak. Hassenzahl & Tractinsky (2006) mengatakan bahwa pengalaman pengguna memiliki dua bagian utama, yaitu kualitas pragmatis yang berkaitan dengan cara produk bekerja dan kemudahan dalam menggunakan produk tersebut, serta kualitas hedonik yang berkaitan dengan keindahan dan perasaan pengguna terhadap produk tersebut. Kedua dimensi tersebut saling memengaruhi dan akhirnya ikut serta dalam membentuk rasa puas pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan respons evaluasi yang diberikan oleh pengguna terhadap pengalaman mereka saat menggunakan suatu sistem informasi. Oliver (1980) mengatakan bahwa rasa puas muncul dari perbandingan antara harapan pengguna dengan hasil nyata yang dirasakan. Jika hasil sistem lebih baik dari harapan, pengguna akan merasa puas. Jika hasil kerja tidak sesuai harapan, rasa tidak puas akan muncul. Doll dan Torkzadeh dalam penelitian Setyoningrum (2020) mengatakan bahwa kepuasan pengguna bisa diukur melalui beberapa indikator, yaitu kepuasan terhadap konten, tingkat akurasi informasi, bentuk tampilan, kepraktisan dalam penggunaan, serta ketepatan waktu penyampaian informasi. Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur penting dalam menilai suksesnya sebuah sistem karena menunjukkan seberapa baik sistem tersebut bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Pertumbuhan *e-commerce* tidak hanya terjadi pada *marketplace* besar seperti Tokopedia dan Shopee, tetapi juga merambah ke sektor ritel modern. Perusahaan ritel konvensional mulai mengembangkan platform digital berbasis *omnichannel* untuk menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku konsumen. Klik Indomaret merupakan aplikasi *mobile e-commerce* yang merupakan salah satu dari 10 sektor bisnis Indomaret Group di bawah PT Indomarco Prismatama. Indomaret sendiri telah berdiri sejak tahun 1988 dan saat ini didukung oleh 37 pusat distribusi dan 27 depo yang tersebar di seluruh nusantara dengan lebih dari 190.000 karyawan (Indomaret, 2025). Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari secara *online* yang terintegrasi langsung dengan jaringan toko fisik Indomaret. Berdasarkan Google Play Store (2025), Klik Indomaret telah

diunduh lebih dari 10 juta kali, menjadikannya salah satu aplikasi ritel dengan penetrasi pengguna tertinggi di Indonesia.

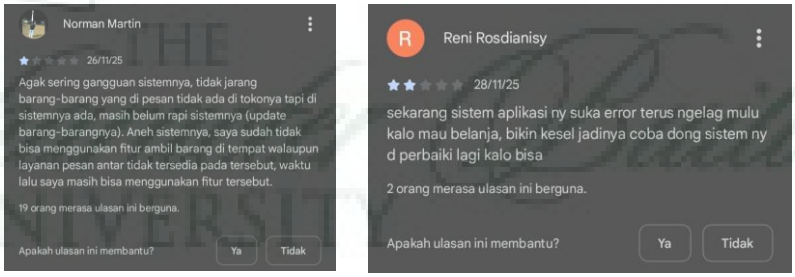
**Table 1.1 Perbandingan Aplikasi Klik Indomaret Dengan Aplikasi Ritel Sejenis**

| No | Aplikasi | Unduhan | Rating |
|---|---|---|---|
| 1. | Klik Indomaret | 10jt+ | 4,1 |
| 2. | Alfagift | 10jt+ | 4,2 |
| 3. | My Super Indo | 1jt+ | 4,5 |
| 4. | HappyFresh | 1jt+ | 4,6 |

*Sumber: Google Play Store 2025*

Berdasarkan Tabel, aplikasi Klik Indomaret memiliki jumlah unduhan yang setara dengan Alfagift, namun memiliki *rating* yang lebih rendah dibandingkan ketiga kompetitor ritel sejenis. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tingginya skala adopsi pengguna dengan tingkat kepuasan yang belum optimal, sehingga menunjukkan potensi permasalahan pada aspek kualitas sistem dan pengalaman pengguna yang perlu dievaluasi secara empiris.

Fenomena permasalahan pada aplikasi Klik Indomaret juga tercermin dari ulasan pengguna di Google Play Store sebagaimana ditunjukkan pada Gambar dibawah. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap ulasan-ulasan tersebut, ditemukan adanya keluhan yang berkaitan dengan kualitas sistem, pengalaman pengguna, serta ketidakpuasan terhadap layanan aplikasi. Keluhan tersebut antara lain meliputi aplikasi yang mengalami *error* atau berjalan lambat saat digunakan, ketidaksesuaian informasi stok barang dengan kondisi di toko, keterbatasan fitur komunikasi antara pengguna dengan pihak toko atau kurir.



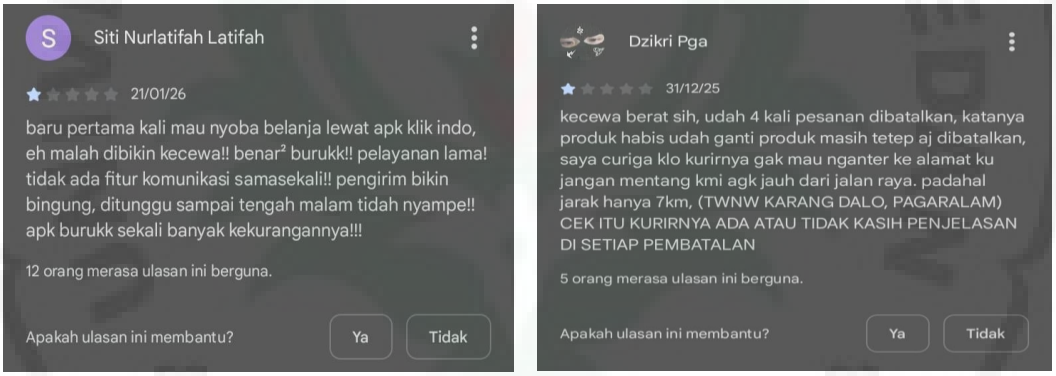

**Gambar 1.1 Contoh Ulasan Pengguna terkait Kualitas Sistem Aplikasi Klik Indomaret**

*Sumber: Google Play Store (2025)*




**Gambar 1.2 Contoh Ulasan Pengguna terkait Pengalaman Pengguna Aplikasi Klik Indomaret**

*Sumber: Google Play Store (2026)*




**Gambar 1.3 Contoh Ulasan Pengguna terkait Kepuasan Pengguna Aplikasi KliK Indomaret**

*Sumber: Google Play Store (2025)*

Untuk memperkuat temuan awal tersebut, peneliti melakukan pra survei terhadap 10 responden pengguna aktif aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung pada April 2026. Pra survei dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dengan tujuh pernyataan yang mencakup aspek kualitas sistem (P1 dan P2), pengalaman pengguna (P3 dan P4), serta kepuasan pengguna (P5, P6, dan P7).

**Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Pengguna Aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung**

| No | Pertanyaan | Variabel | Ya | Tidak |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Aplikasi Klik Indomaret memiliki kecepatan respons yang baik saat digunakan | Kualitas Sistem | 4 (40%) | 6 (60%) |
| 2. | Aplikasi jarang mengalami error atau gangguan saat digunakan | Kualitas Sistem | 3 (30%) | 7 (70%) |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3. | Aplikasi Klik Indomaret memiliki tampilan yang menarik | Pengalaman Pengguna | 3 (30%) | 7 (70%) |
| 4. | Aplikasi memberikan pengalaman penggunaan yang menyenangkan | Pengalaman Pengguna | 6 (60%) | 4 (40%) |
| 5. | Saya merasa puas menggunakan aplikasi Klik Indomaret | Kepuasan Pengguna | 4 (40%) | 6 (60%) |
| 6. | Saya berminat menggunakan kembali aplikasi ini di masa depan | Kepuasan Pengguna | 2 (20%) | 8 (80%) |
| 7. | Saya bersedia merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain | Kepuasan Pengguna | 4 (40%) | 6 (60%) |

*Sumber: Data Primer, diolah (2026)*

Berdasarkan hasil, ditemukan beberapa temuan penting terkait kualitas sistem aplikasi Klik Indomaret. Sebanyak 60% responden menyatakan bahwa aplikasi Klik Indomaret tidak memiliki kecepatan respons yang baik saat digunakan (P1), dan 70% responden menyatakan bahwa aplikasi masih sering mengalami *error* atau gangguan saat digunakan (P2). Dari sisi pengalaman pengguna, sebanyak 70% responden menyatakan bahwa tampilan aplikasi tidak menarik (P3), meskipun 60% responden masih merasakan pengalaman penggunaan yang menyenangkan (P4). Adapun dari sisi kepuasan pengguna, sebanyak 60% responden menyatakan tidak puas menggunakan aplikasi Klik Indomaret (P5), 80% responden tidak berminat menggunakan kembali aplikasi ini di masa depan (P6), dan 60% responden tidak bersedia merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain (P7). Temuan pra survei ini secara konsisten menunjukkan adanya permasalahan pada kualitas sistem dan pengalaman pengguna yang berdampak langsung pada rendahnya kepuasan pengguna.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui wawancara pendahuluan dengan salah satu kasir Indomaret di Kecamatan Medan Tembung. Informan menyampaikan bahwa pelanggan pernah mengeluhkan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi Klik Indomaret, khususnya terkait aplikasi yang lambat saat digunakan, informasi stok barang yang tidak sesuai dengan kondisi di toko, serta tidak tersedianya fitur komunikasi langsung dengan pihak toko. Hasil wawancara

pendahuluan ini menunjukkan bahwa permasalahan aplikasi Klik Indomaret tidak hanya terlihat dari ulasan daring, tetapi juga dirasakan langsung oleh pengguna di lapangan, sehingga semakin memperkuat urgensi penelitian ini untuk dilakukan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mempelajari bagaimana kualitas sistem dan pengalaman pengguna mempengaruhi kepuasan pengguna di berbagai jenis aplikasi digital. Penelitian Sonianto & Novianto (2024) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna memengaruhi kepuasan pengguna dalam sistem informasi perpustakaan digital. Faktor utama yang membentuk kepuasan tersebut adalah kemudahan dalam menggunakan sistem serta tampilan antarmuka yang disediakan. Ariadanang & Chusumastuti (2022) menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam aplikasi layanan kesehatan Halodoc, dengan menggunakan model DeLone dan McLean sebagai dasar analisis. Selain itu, (Alzahra et al., 2023) dalam penelitiannya tentang aplikasi Klik Indomaret menemukan bahwa ada banyak ulasan negatif dari pengguna yang berkaitan dengan kualitas sistem dan pengalaman dalam menggunakan aplikasi tersebut, yang menunjukkan bahwa masih ada celah dalam tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut dilakukan pada konteks sistem informasi perpustakaan dan aplikasi layanan kesehatan, sehingga belum secara khusus mengkaji aplikasi *e-commerce* ritel modern berbasis *omnichannel* seperti Klik Indomaret yang memiliki karakteristik penggunaan berbeda, yaitu transaksi kebutuhan sehari-hari yang terintegrasi dengan toko fisik. Selain itu, belum terdapat penelitian yang secara bersamaan mengombinasikan Model DeLone & McLean (2003) sebagai kerangka evaluasi kualitas sistem dengan teori Hassenzahl & Tractinsky (2006) untuk menjelaskan pengalaman pengguna dalam konteks aplikasi ritel *mobile* di Indonesia. Kesenjangan antara kondisi empiris pada aplikasi Klik Indomaret dan temuan penelitian terdahulu menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji secara ilmiah.

Selain perbedaan dalam konteks dan objek penelitian, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem dan pengalaman pengguna berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, berdasarkan pengalaman pengguna di Google Play Store dan hasil wawancara awal, terdapat beberapa

keluhan mengenai kestabilan sistem, ketepatan informasi stok, serta keterbatasan fitur komunikasi dengan toko atau kurir. Perbedaan antara hasil penelitian sebelumnya dan kondisi nyata di aplikasi Klik Indomaret menunjukkan adanya jarak antara teori dan penerapannya di lapangan, yang perlu diteliti secara ilmiah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem berdasarkan Model DeLone & McLean (2003) serta pengalaman pengguna berdasarkan teori Hassenzahl & Tractinsky (2006) terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung. Penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat secara teoretis untuk memperdalam pemahaman tentang hubungan antara kualitas sistem, pengalaman pengguna, dan tingkat kepuasan pengguna dalam lingkungan e-commerce ritel modern yang menggunakan pendekatan omnichannel. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan manfaat nyata bagi pihak pengelola aplikasi Klik Indomaret sebagai acuan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas sistem serta pengalaman pengguna, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna di masa depan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu:

1) Kualitas sistem aplikasi Klik Indomaret masih belum optimal berdasarkan hasil pra survei terhadap 10 pengguna di Kecamatan Medan Tembung. Sebanyak 60% responden menyatakan aplikasi tidak memiliki kecepatan respons yang baik, dan 70% responden menyatakan aplikasi masih sering mengalami *error* atau gangguan saat digunakan.
2) Pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi Klik Indomaret masih belum memuaskan berdasarkan hasil pra survei. Sebanyak 70% responden menyatakan bahwa tampilan aplikasi tidak menarik.
3) Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung masih rendah. Hasil pra survei menunjukkan 60% responden tidak puas menggunakan aplikasi, 80% tidak berminat menggunakan

kembali, dan 60% tidak bersedia merekomendasikan aplikasi kepada orang lain.

4) Terdapat kesenjangan antara proposisi teoretis Model DeLone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna, dengan kondisi empiris yang ditemukan pada aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung, di mana kualitas sistem yang masih bermasalah berdampak langsung pada rendahnya kepuasan pengguna, sehingga perlu dikaji secara ilmiah melalui penelitian yang terstruktur.
5) Belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas sistem dan pengalaman pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret, khususnya dalam konteks pengguna di wilayah Kecamatan Medan Tembung, dengan mengombinasikan Model DeLone & McLean (2003) dan teori Hassenzahl & Tractinsky (2006) sebagai kerangka analisis secara bersamaan.

**1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas ke permasalahan di luar tujuan penelitian, maka batasan masalah dalam penelitian ini:

1) Objek penelitian adalah aplikasi Klik Indomaret. Perbandingan dengan aplikasi ritel sejenis yang disajikan pada latar belakang hanya digunakan sebagai konteks untuk menggambarkan fenomena penelitian, dan bukan merupakan objek yang turut diteliti. Analisis data, pengumpulan kuesioner, serta penarikan kesimpulan hanya dilakukan terhadap pengguna aplikasi Klik Indomaret.
2) Variabel yang dikaji dibatasi pada tiga variabel, yaitu kualitas sistem sebagai variabel bebas pertama (X1), pengalaman pengguna sebagai variabel bebas kedua (X2), dan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat (Y).
3) Responden dibatasi pada pengguna aktif aplikasi Klik Indomaret yang berdomisili di Medan Tembung.

4) Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Klik Indomaret pada periode waktu penelitian yang telah ditentukan.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1) Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung?
2) Apakah pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung?
3) Apakah kualitas sistem dan pengalaman pengguna secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

1) Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung.
2) Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh pengalaman pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung.
3) Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kualitas sistem dan pengalaman pengguna secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret di Kecamatan Medan Tembung.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini, yaitu:

a. Bagi Penulis

   Penelitian ini membantu penulis memahami lebih dalam tentang konsep kualitas sistem, pengalaman pengguna, serta tingkat kepuasan pengguna

dalam penggunaan aplikasi ritel berbasis mobile. Melalui penelitian ini, penulis mendapatkan pengalaman langsung dalam mengumpulkan dan menganalisis data pengguna aplikasi Klik Indomaret, sehingga mampu meningkatkan kemampuan berpikir kritis, analitis, serta metodologis yang nantinya berguna untuk meningkatkan kemampuan akademik dan profesional di bidang bisnis digital.

b. Bagi Perusahaan aplikasi Klik Indomaret

Hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan dan saran yang berguna bagi tim manajemen Klik Indomaret untuk meningkatkan kualitas sistem serta pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasinya. Hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu perusahaan dalam menemukan bagian-bagian teknis dan fitur layanan yang masih perlu diperbaiki, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna, serta memperkuat letak Klik Indomaret dalam persaingan bisnis online yang semakin sulit.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian dapat dijadikan acuan dan dasar untuk penelitian selanjutnya yang membahas topik yang sama, terutama yang membahas kualitas sistem, pengalaman pengguna, dan kepuasan pengguna di platform digital. Penelitian ini juga bisa membantu dalam penelitian ilmiah di bidang sistem informasi, bisnis digital, dan perilaku konsumen, baik untuk keperluan akademis maupun penerapan di dunia nyata.