

**PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI *E-COMMERCE*
DALAM MASA *PANDEMIC* COVID-19**

(Studi Kasus: Kiosbeta)

TUGAS AKHIR

NO.868/WM.FT.H6/T.ILKOM/TA/2021

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer**



Oleh :

MARIA IMELDA SERVAS

23118083

**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**TUGAS AKHIR
NO.868/WM.FT.H6/T.ILKOM/TA/2021**

**PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI *E-COMMERCE*
DALAM MASA *PANDEMIC* COVID-19**

Oleh:

MARIA IMELDA SERVAS

23118083

TELAH DIPERIKSA/DISETUJUI OLEH PENGUJI:

**DI : KUPANG
PADA TANGGAL : JUNI 2022**

DOSEN PENGUJI I

DOSEN PENGUJI II

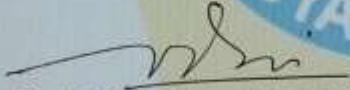

Emerensiana Ngaga, S.T., M.T. Alfry Aristo J. SinlaE, S.Kom., M.Cs.
NIDN: 0802038601 NIDN: 0807078704

DOSEN PENGUJI III


Dr. Adri Gabriel Sooi, S.T., M.T.
NIDN: 0723057201

KETUA PELAKSANA

SEKRETARIS PELAKSANA


Dr. Adri Gabriel Sooi, S.T., M.T. Ign. Pricher A. N. Samane, S.Si., M.Eng.
NIDN: 0723057201 NIDN: 0818098102

HALAMAN PENGESAHAN

**TUGAS AKHIR
NO.868/WM.FT.H6/T.ILKOM/TA/2021**

**PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI *E-COMMERCE*
DALAM MASA *PANDEMIC COVID-19***

Oleh :

MARIA IMELDA SERVAS

23118083

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN PEMBIMBING:

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II


Dr. Adri Gabriel Sooi, S.T., M.T. 
NIDN: 0723057201 NIDN: 0818098102

**MENGETAHUI
KETUA PROGRAM STUDI
ILMU KOMPUTER
UNIKA WIDYA MANDIRA**

**MENGESAHKAN
DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIKA WIDYA MANDIRA**


Sisilia D. Bakka Mau, S.Kom., M.T.
NIDN: 0807098502


Patrisius Bataris, S.T., M.T.
NIDN: 0815037801

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI SECARA KHUSUS SAYA PERSEMBAHKAN
UNTUK:

TUHAN YESUS DAN BUNDA MARIA

BAPAK & MAMA YANG TERCINTA, KAKAK VENY DAN SELURUH
KELUARGA YANG SELALU MENDOAKAN SAYA UNTUK
MENYELESAIKAN PENULISAN SERTA SEMUA TEMAN DAN
SAHABAT YANG SELALU MEMBANTU SAYA DENGAN CARANYA
MASING-MASING.

TEMAN-TEMAN ANGKATAN 2018 YANG TERKASIH

ALMAMATER UNWIRA TERCINTA

MOTTO

“Tidak Ada Kesuksesan Tanpa Kerja Keras

Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan

Tidak Ada Kemudahan Tanpa Doa”

UIS NENO NOKAN KIT

PERNYATAAN DAN KEASLIAN HASIL KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maria Imelda Servas
No. Registrasi : 23118083
Fakultas : Teknik
Program Studi : Ilmu Komputer

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **"Persepsi Pengguna Aplikasi E-Commerce Dalam Masa Pandemic Covid-19"** adalah benar-benar karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan penyimpangan, maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Disahkan/Diketahui,
Pembimbing



Dr. Adri Gabriel Sooi, S.T., M.T.



Maria Imelda Servas

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat bimbingan dan tuntunan tangan kasih-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Persepsi Pengguna Aplikasi *E-Commerce* Dalam Masa *Pandemic* Covid-19”.

Selama penelitian berlangsung sampai penulisan skripsi ini, saya telah mendapat dukungan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur saya mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira
2. Bapak Patrisius Batarius, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira
3. Ibu Sisilia Daeng Bakka Mau, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komputer Universitas Katolik Widya Mandira
4. Bapak Dr. Adri Gabriel Sooai, S.T., M.T., selaku pembimbing I dan Bapak Ign. Pricher A.N. Samane, S.Si., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih untuk kesabaran dan waktu yang dicurahkan bagi saya
5. Ibu Emerensiana Ngaga, S.T., M.T., selaku dosen penguji I dan Bapak Alfri Aristo J. SinlaE, S.Kom., M.Cs. selaku dosen penguji II, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini
6. Bapak Ign. Pricher A. N. Samane, S.Si., M.Eng., selaku dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan dorongan.
7. Seluruh Dosen dan staf karyawan pada Program Studi Ilmu Komputer Universitas Katolik Widya Mandira
8. Kedua orang tua tercinta Bapak Servasius Seo, Mama Yuliana Seo dan kakak tersayang Venidora Kono serta semua keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada saya

9. Sahabat-sahabat yang selalu ada: Squad Mulut Piso (Sonya, Lia, Erlin, Nia, Anggie, Anzi, Sella), dan teman-teman angkatan 2018 (Osin, Ian, Riny, Delvi, Cindy, Yohana, Cantika, Wulan, Ita, Nunung, Ribka, Reny, Yuli, Efi, Susan, Yani, Putri R, Putri S, Destin, Iren, Dits, Ika, Marni, Aldo, Gio, Cha, Venan, Amano, Ulrik, Juan, Dody, Pius, Gery, Jerry, Vicky, Paskal, Bram, Dior, Nelson, Eldo, Tino, Beny, Andre, Tara, Vergi, Beky, Jil, Ando, Erick, Vian, Tian, Jimi, Pais, Mario, Andi, Arlan, Grot, Leman, Bil, Aris, Ventus)
10. Sahabat-sahabat tercinta yang selalu mendukung saya: Uny, Shanty, Squad Cewe-cewe kece (Keky, Istin, Rebecka) dan yang tersayang Ka Jerry yang selalu memberikan semangat dan memotivasi saya.
11. Teman-teman kos yang sudah mendukung saya: Ita, Nelvi, Rini, Serli, Dorce, adik Oda, adik Lora, adik Renti, adik Ida, adik Yeyen, adik Inda
12. Seluruh pihak yang telah memberikan sumbangan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan saudara-saudari sekalian.

Saya menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini, masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan yang saya miliki, baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu saya mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi memperbaiki skripsi ini. Semoga Tugas Akhir ini berguna bagi para pembaca.

Kupang, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
PERNYATAAN DAN KEASLIAN HASIL KARYA	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	12

2.2.1 Pengertian Persepsi	12
2.2.2 <i>E-Commerce</i>	12
2.2.3 Covid-19.....	12
2.2.4 Kiosbeta	13
2.2.5 Kualitatif	14
2.2.6 <i>User Experience</i>	15
2.2.7 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tahapan-Tahapan metodologi Penelitian	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Mengukur Persepsi dan Pengalaman Pengguna.....	26
4.2 Pembahasan.....	40
BAB V PENUTUP	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Skala UEQ.....	16
Gambar 2.2 Daftar Pertanyaan UEQ.....	17
Gambar 3.1 Model Penelitiann Kualitatif	18

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian.....	9
Tabel 3.1 <i>Questionnaire</i>	21
Tabel 4.1 Data Hasil <i>Questionnaire</i>	26
Tabel 4.2 Kategori Pertanyaan Dan Jenis Pertanyaan	30
Tabel 4.3 Rata-rata, Varian dan Simpangan baku dari seluruh jawaban responden	33
Tabel 4.4 Skala <i>User Experience Questionnaire</i>	34
Tabel 4.5 <i>Interval</i> Kepercayaan Per Item	36
Tabel 4.6 <i>Interval</i> Kepercayaan Per Skala.....	37
Tabel 4.7 Persentase Konsistensi Jawaban Responden.....	38
Tabel 4.8 Grafik Pengukuran Persepsi Pengguna <i>E-Commerce</i> Kiosbeta.....	39

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang cepat dalam kehidupan masyarakat pada bidang sosial, ekonomi dan budaya. Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini adalah internet. Penggunaan internet tidak hanya untuk mencari informasi saja, tetapi juga untuk transaksi ekonomi yang disebut dengan *e-commerce*. *Pandemic Covid-19* dalam dua tahun terakhir telah meningkatkan penggunaan aplikasi *e-commerce* di berbagai *platform*. Termasuk aplikasi Kiosbeta yang khusus melayani kebutuhan masyarakat di Kota Kupang. Tetapi apakah layanan ini memenuhi seluruh kriteria protokol kesehatan dan keinginan belanja masyarakat yang beragam tentu harus diukur secara ilmiah, bagaimana persepsi masyarakat pengguna aplikasi *e-commerce* selama *pandemic covid-19*. Tujuannya untuk mengukur persepsi pengguna aplikasi *e-commerce* dalam situasi *pandemic Covid-19* pada aplikasi Kiosbeta. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui *questionnaire* yang diedarkan secara *online* dan mendapat sebanyak 130 responden. Penelitian ini terdiri dari lima kelompok pertanyaan yaitu kemudahan aplikasi, kecepatan layanan proses pembelian, keluhan pelanggan, ketersediaan barang dan layanan higienis. Setiap kelompok terdiri dari empat pertanyaan, disusun dalam *skala likert* 1 sampai 7 untuk memperoleh jawaban yang relatif luas. Hasil yang diperoleh adalah kemudahan aplikasi dengan nilai 0.92 yaitu dibawah rata-rata, sedangkan kecepatan layanan dengan nilai 1.95, keluhan pelanggan dengan nilai 2.10, ketersediaan barang dengan nilai 2.11 dan layanan higienis dengan nilai 2.21, memperoleh posisi baik dan sangat baik.

Kata Kunci : Covid-19, E-Commerce, Persepsi Pengguna, Kiosbeta

ABSTRACT

The development of information and communication technology has brought rapid changes in people's lives in the social, economic and cultural fields. One example of the development of information and communication technology at this time is the internet. The use of the internet is not only for finding information, but also for economic transactions called e-commerce. The Covid-19 pandemic in the last two years has increased the use of e-commerce applications on various platforms. Including the Kiosbeta application which specifically serves the needs of the people in Kupang City. But whether this service meets all the criteria for health protocols and diverse people's spending desires must certainly be measured scientifically, how is the perception of the public using e-commerce applications during the covid-19 pandemic. The goal is to measure the perceptions of e-commerce application users in the Covid-19 pandemic situation on the kiosbeta application. The method used in this research is a qualitative method. Data was collected through a questionnaire which was circulated online and received as many as 130 respondents. This study consisted of five groups of questions, namely ease of application, speed of service purchase process, customer complaints, availability of goods and hygienic services. Each group consists of four questions, arranged on a Likert scale of 1 to 7 to obtain a relatively broad answer. The results obtained are the ease of application with a value of 0.92 which is below the average, while the speed of service with a value of 1.95, customer complaints with a value of 2.10, the availability of goods with a value of 2.11 and hygienic services with a value of 2.21, obtained a good and very good position.

Keywords: Covid-19, E-Commerce, User Perception, Kiosbeta