

SKRIPSI

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP SISTEM INFORMASI *E-COMMERCE* PADA
SHOPEE DAN TOKOPEDIA BERBASIS *MOBILE APPS***

***COMPARATIVE ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION
WITH E-COMMERCE INFORMATION SYSTEM ON SHOPEE
AND TOKOPEDIA BASED ON MOBILE APPS***



BIMA EKA SAKTI

145610081

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AKAKOM
YOGYAKARTA**

2021

SKRIPSI

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP SISTEM INFORMASI *E-COMMERCE* PADA
SHOPEE DAN TOKOPEDIA BERBASIS *MOBILE APPS***

***COMPARATIVE ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION
WITH E-COMMERCE INFORMATION SYSTEM ON SHOPEE
AND TOKOPEDIA BASED ON MOBILE APPS***

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata
satu (S1)**

**Program Studi Sistem Informasi
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer
AKAKOM
Yogyakarta**

**Disusun Oleh
BIMA EKA SAKTI
145610081**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AKAKOM
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
SISTEM INFORMASI *E-COMMERCE* PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA
BERBASIS *MOBILE APPS*

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

BIMA EKA SAKTI
145610081

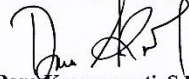
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada Tanggal

07 / 02 / 2021

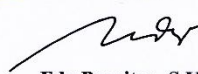
Susunan Tim Penguji

Pembimbing/Penguji



Dara Kusumawati, S.E., M.M.
NIP: 921041

Ketua Penguji



Edy Pravitno, S.Kom., M.Eng.
NIP: 151185

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Ketua Program Studi Sistem Informasi



25 FEB 2021

Pulut Suryati, S.Si., M.Cs.
NIP: 197803152005012002

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya/kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 05 Februari 2021



Bima Eka Sakti

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada sayings sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Ibu dan Kakak saya yang selalu memberikan dukungan yang tidak terbatas.
- Dosen Pembimbing Ibu Dara Kusumawati, S.E., M.M. yang telah membimbing saya dan membantu terselesaikannya skripsi ini.
- Sahabat saya Exsa yang sudah membantu dan memberikan ilmu dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.
- Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan doa kepada saya.
- Semua orang yang tidak tersebut Namanya dihalaman ini yang membantu saya dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.

MOTTO

“Kalo Bisa Hari Ini Kenapa Harus Besok”

- Bapak-

“Bagaimana orang memperlakukan kamu adalah karma milik mereka. Tapi, bagaimana kamu bereaksi adalah karma milikmu”

-Unknow-

“Hanya karena tidak mempostingnya di media sosial, bukan berarti kamu tidak mengerjakan hal besar, tetaplah rendah hati, karena privasi adalah segalanya”

-Denzel Washington-

“Percayalah, semua masalah ini akan mengangkatmu. Kamu bisa saja lari dari semua ini dan menjadi seorang pengecut atau kamu juga bisa memilih untuk menghadapinya, mengatakan apa yang harus dikatakan, melakukan apa yang harus dilakukan. Sekalipun kamu merintih saat menarik selimut di malam hari tanpa ada yang mengetahui”

-Indra Sugiarto-

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Ruang Lingkup.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	11
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.2. Dasar Teori.....	13
2.2.1. Kepuasan Konsumen	13
2.2.3. Definisi Sistem.....	14
2.2.4. Karakteristik Sistem.....	15
2.2.5. Definisi Subsistem	18
2.2.6. Sistem yang Buruk.....	20
2.3. Informasi	21
2.3.1. Definisi Informasi	21

2.3.2. Kualitas Informasi.....	22
2.4. Definisi Sistem Informasi	23
2.4.1. Komponen Sistem Informasi	24
2.4.2. Tipe – tipe Sistem Informasi.....	26
2.5. Definisi Analisis Sistem.....	27
2.5.1. Analisis Sistem Informasi	27
2.5.2. Tahap Analisis Sistem	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Data	29
3.2. Peralatan.....	30
3.2.1. Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	30
3.2.2. Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	30
3.3. Prosedur dan Pengumpulan Data	31
3.4. Uji Kelayakan Instrumen Penelitian	33
3.4.1 Uji Validasi	33
3.4.2 Uji Reliabilitas	34
3.5. Teknis Analisis Data	35
3.5.1 Analisis Data Kualitatif.....	35
3.5.2 Analisis Data Kuantitatif.....	37
3.5.3 Analisis Uji Beda	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Analisis Data	41
4.1.1 Uji Kelayakan Instumen.....	41
4.1.2 Deskripsi Data.....	45
4.1.3 Analisis Uji Beda	48
4.2. Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP.....	57
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	57
Daftar Pustaka	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Sistem	15
Gambar 2.2 Gambaran Subsistem dalam Sistem	20
Gambar 2.3 Konsep Sistem Informasi	24
Gambar 3.1 Alur Teknik Analisis Data	35
Gambar 4.1 Reliabilitas Data Shopee	44
Gambar 4.2 Reliabilitas Data Tokopedia.....	44
Gambar 4.3 Tampilan Data Mentah dari <i>Google Form</i> Bagian 1	45
Gambar 4.4 Tampilan Data Mentah dari <i>Google Form</i> Bagian 2	46
Gambar 4.5 Uji Normalitas	49
Gambar 4.6 <i>Wilcoxon Signed Ranks Test</i>	50
Gambar 4.7 <i>Test Statistics</i>	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Sistem Informasi Shopee dan Tokopedia	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Pedoman Kuesioner	31
Tabel 3.2 Contoh Kuesioner	37
Tabel 4.1 Uji Validasi Kuesioner Berdasarkan Data Shopee	42
Tabel 4.2 Uji Validasi Kuesioner Berdasarkan Data Tokopedia.....	43
Tabel 4.3 Distribusi Data Mentah	46
Tabel 4.4 Jumlah Keseluruhan	47
Tabel 4.5 Data Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.6 Perbedaan Prosentase	51
Tabel 4.7 Perbandingan	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Pedoman Kuesioner	60
Lampiran 1.2. Instrumen Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2.1. Tabulasi Data <i>Google Form</i>	63
Lampiran 2.2. Tabulasi Data Shopee	66
Lampiran 2.3. Tabulasi Data Tokopedia.....	69
Lampiran 3.1. Validasi Data Kuesioner untuk Shopee	72
Lampiran 3.2. Reliabilitas Data Kuesioner untuk Shopee	74
Lampiran 3.3. Validasi Data Kuesioner untuk Tokopedia.....	75
Lampiran 3.4. Reliabilitas Data Kuesioner untuk Tokopedia.....	77
Lampiran 4.1. Uji Normalitas	78
Lampiran 4.2. Uji Beda (<i>Wilcoxon</i>)	79

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena banyak melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti sangat menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian penulis berharap skripsi ini dapat memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (S-1) dalam bidang Sistem Informasi STMIK AKAKOM YOGYAKARTA.

Skripsi yang berjudul “Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Sistem Informasi *E-commerce* pada Shopee dan Tokopedia berbasis *Mobile Apps*.” akhirnya dapat diselesaikan dengan yang diharapkan.

Dalam penyusunan naskah skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa dukungan, bimbingan dan petunjuk dari semua pihak yang telah membantu sehingga naskah skripsi dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. selaku ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
2. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
3. Ibu Dara Kusumawati, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan motivasi, bantuan dan pengarahan.
4. Seluruh dosen di Jurusan Sistem Informasi STMIK AKAKOM YOGYAKARTA yang selama ini telah membagikan ilmunya.
5. Ibu dan Kakak yang telah memebrikan seluruh jiwa raganya dan waktunya untuk mendukung, mendoakan dan bekerja keras.
6. Sahabat saya Exsa yang telah membantu dan memberikan ilmu.
7. Teman-teman Angkatan 2014 yang terlalu banyak jika disebutkan satu persatu disini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi sedikitpun rasa terima kasih peneliti yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penyusunan naskah skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Akhir kata semoga Karya Tulis ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan kepuasan konsumen terhadap sistem informasi *e-commerce* pada Shopee dan Tokopedia berbasis *mobile apps*.

Jenis penelitian ini adalah *mixed methods* dengan perpaduan model kualitatif deskriptif dan kuantitatif berupa data kualitatif yang diangkakan. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna aplikasi *mobile* untuk *e-Commerce* Shopee dan Tokopedia. Responden yang berjumlah 100 orang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik angket. Uji kelayakan instrumen angket menggunakan uji validitas *Product Momen Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan software SPSS. Data Kualitatif dianalisis menggunakan teknik *data reduction*, *data display* dan *conclusion verification*. Data kuantitatif dianalisis dengan terlebih dahulu mengkonversikan data kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif, setelah itu dilakukan uji normalitas *Shapiro Wilk* menggunakan *software* SPSS. Kemudian, dilakukan Uji Beda menggunakan Uji Wilcoxon dikarenakan data tidak terdistribusi normal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan 100 responden diketahui bahwa prosentase Shopee (47%), Tokopedia (12%), Keduanya (31%) dan Tidak Keduanya (9%), sehingga dapat disimpulkan bahwa Shopee lebih unggul dari Tokopedia. Secara terpisah, berdasarkan hasil pengolahan data, terdapat perbedaan yang signifikan antara data prosentase kepuasan konsumen terhadap Shopee dan Tokopedia. Rata-rata kepuasan kosumen untuk Shopee adalah sebesar 82% dari 100 responden, sedangkan rata-rata kepuasan konsumen untuk Tokopedia adalah sebesar 40% dari 100 responden yang sama.

Kata kunci: *e-commerce*, perbandingan kepuasan, shopee, tokopedia

ABSTRACT

The research aims to analyze the comparative of customer satisfaction with e-commerce information system on Shopee and Tokopedia based on mobile apps.

This type of research is mixed methods with an integrated descriptive qualitative model and quantitative in form of qualitative data as the shape of the numeral. The subjects of this study were the customer who use the mobile apps of Shopee and Tokopedia. Respondents were 100 persons elected using a purposive sampling technique. Data were collected by using a questionnaire. The feasibility test of questionnaire was analyzed using Product Moment Pearson for data validity and Cronbach's Alpha value for reliability. Validity and reliability using SPSS software. Qualitative data were analyzed by data reduction, data display dan conclusion verification. Quantitative data were analyzed by the conversion of qualitative data to quantitative data form, and then undergone a Shapiro Wilk normality test using SPSS software. The level of different test using Wilcoxon Test because the data were not distributed normally.

The result of the study show that based on 100 respondents known that Shopee percentage (47%), Tokopedia (12%), Either (31%) dan Neither (9%), so it can be concluded that Shopee more satisfaction than Tokopedia. Separately, based on data analysis, there is significant differences between the percentage of satisfaction toward Shopee and Tokopedia. The customer satisfaction mean of Shopee meets 82% from 100 respondents, and the customer satisfaction mean of Tokopedia meets 40% from the same respondents.

Keywords: comparative satisfaction, e-commerce, Shopee, Tokopedia