

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Shopee adalah *aplikasi marketplace* yang saat ini sudah membuka kantor di berbagai negara mulai dari Singapura, Indonesia, Taiwan, Thailand, Malaysia, Vietnam, Filipina, dan Brazil. Shopee didirikan oleh Chris Feng. Logo shopee berupa gambar tas belanja dengan tulisan S di tengahnya. Warna utama yang digunakan shopee adalah warna *orange*, warna ini juga menjadi warna *brand* dari shopee.

Shopee dapat di *download* di *Play Store* atau melalui *Website* dengan nama *shopee.co.id*. Shopee memberikan Layanan (Profil pengguna, Katalog Shopee Mall, Katalog Shopee Food, *Tracking* pemesanan barang, Layanan Pembayaran, Games, Info Terkini (Promo), dan pusat bantuan (Tanya Jawab).

Aplikasi shopee merupakan *aplikasi* utama yang dimiliki shopee dalam proses transaksi jual beli. Berdasarkan data pada *iprice.co.id* tahun 2020 dan 2021, rata-rata pengunjung Shopee pada Q4 2020 sebanyak 129,320,800 dan Q1 2021 sebanyak 127,400,000 pengunjung. (*iprice*, 2021). Jumlah pengunjung Shopee pada Q4 2020 lebih banyak dari Q1 2021, namun tidak menutup kemungkinan pengunjung dapat berubah – ubah dari waktu ke waktu. Data jumlah pengunjung tersebut menjadi dasar bahwa, pengunjung Shopee dapat berubah–ubah. Jika suatu aplikasi dinyatakan sukses dan berkualitas maka juga akan mempengaruhi banyaknya pengunjung *aplikasi*.

Selain data pengunjung, menurut FAQ (*Frequently Asked Questions*) Shopee, ada beberapa pertanyaan yang sering diajukan oleh pelanggan yaitu mengapa saya tidak menerima kode verifikasi/*One-Time Password* (OTP) saya melalui Whatsapp/SMS, berapa lama saya akan menerima pesanan saya, dan bagaimana cara kontak Customer Service Shopee. Data FAQ tersebut juga menjadi dasar bahwa kualitas sistem, layanan, dan informasi dari Shopee masih sering ditanyakan oleh pelanggan.

Menurut (SindoNews.com, 2022) aplikasi Shopee dilaporkan mengalami gangguan atau *error* sejak Selasa (22/3). Pengguna Shopee mengeluh mengalami berbagai masalah. Keluhan tersebut juga disampaikan di media sosial seperti Twitter dan Instagram. Situs cekgangguan.id menerima lebih dari 2.850 laporan dalam 3 jam terakhir terkait gangguan jaringan dan layanan Shopee Indonesia. Menurut situs tersebut, permasalahan tertinggi yang dialami pengguna adalah tidak bisa login (55.86%), yang kedua pengguna tidak bisa mengakses situs/aplikasi Shopee (28.81%). Selanjutnya, verifikasi pesanan gagal alias pengguna tidak bisa melakukan check out (5.94%). Lalu *tracking* barang error (5.87%) dan kode promo tidak bisa digunakan (3.52%).

Teori *Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean* adalah model konseptual yang digunakan untuk meneliti kesuksesan suatu sistem informasi atau aplikasi. Terdapat enam poin yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan kebermanfaatannya (*net benefit*). Kualitas sistem

(*system quality*) mencakup kemudahan digunakan, andal, *responsive*, *flexible*, dan keamanan sistem (*security*). (DeLone & McLean, 2014)

Indikator kualitas sistem yaitu kemudahan digunakan. Namun paparan fenomena diatas dinyatakan bahwa sebanyak 55.86% pengguna gagal login aplikasi Shopee. Indikator pada kualitas informasi (*information quality*) berupa kelengkapan informasi, relevan, akurat, dan tepat. Namun, fenomena yang terjadi sebanyak 5.87% pengguna tidak bisa melakukan *tracking* barang, pengguna tidak bisa melihat kondisi barang (*tracking*) diwaktu terkini secara akurat dan tepat.

Indikator pada kualitas layanan (*service quality*) yaitu *assurance* dan *empaty*, sebanyak 3,52% pengguna tidak bisa melakukan *claim* kode promo, pengguna tidak mendapatkan haknya atas kode promo yang gagal digunakan. Indikator penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan kebermanfaatn bersih (*net benefit*) yaitu sifat pengguna, kepuasan dan kebermanfaatn bersih. Fenomena yang terjadi dari paparan diatas berdampak pada kepuasan pengguna dan menjadikan pengguna mengurangi intensitas dari penggunaan aplikasi Shopee tersebut.

Masalah yang terjadi pada fenomena tersebut, memperkuat alasan mengapa perlu dilakukan penelitian analisis *aplikasi* Shopee menggunakan *Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean*. Dengan perkembangan zaman yang semakin *modern*, kedepannya masyarakat akan lebih senang dan sering berbelanja melalui *e-commerce*, untuk itu menjadikan *e-commerce* lebih berkualitas akan menjadikan *e-commerce* dapat bersaing dan bertahan di era yang akan datang.

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan rekomendasi kepada pihak pengelola dalam mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta kebermanfaatan bersih yang didapat dari *aplikasi* tersebut, sehingga pihak pengelola *aplikasi* dapat mempertahankan dan juga meningkatkan kualitas *aplikasi* Shopee.

Pada penelitian sebelumnya (Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020) menguji hubungan antara *e-commerce* dan kinerja individu menggunakan model Delone dan McLean dimana hasil penelitian model berhasil memprediksi kinerja individu sedangkan , pada penelitian (Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018) menguji aplikasi SIKMA dengan menggunakan model Delone dan Mclean dengan hasil implementasi aplikasi SIKMA belum bisa dikatakan sepenuhnya sukses. Penelitian ini menjawab dari Gap anantara penelitian (Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020) dan (Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018) dimana kerangka penelitian mencampur antara model Delone dan McLean dalam (Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018) dengan menambahkan kinerja individu (*Performance Impact*) seperti pada model (Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020) yang akan diteliti dalam aplikasi *e-commerce* shopee.

Penelitian menggunakan Delone dan McLean lebih sering digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi dan jarang dilakukan untuk sebuah *e-commerce* dalam bidang pemasaran, maka dari itu pada penelitian ini penelitian dilakukan untuk mengukur sebuah *e-commerce* yang akan memberikan manfaat dari sisi pemasarannya.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) aplikasi Shopee ?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Shopee ?
3. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) aplikasi Shopee?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Shopee?
5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) aplikasi Shopee?
6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Shopee?
7. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Shopee?
8. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) aplikasi Shopee ?
9. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* aplikasi Shopee?
10. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* aplikasi Shopee?

11. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh signifikan terhadap *performance impact* aplikasi Shopee?
12. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap *performance impact* aplikasi Shopee?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh antara kualitas sistem (*system quality*) dengan penggunaan (*use*) pada aplikasi Shopee.
2. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh antara kualitas sistem (*system quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi Shopee.
3. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh antara kualitas informasi (*information quality*) dengan penggunaan (*use*) pada aplikasi Shopee.
4. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh antara kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi Shopee.
5. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) dengan penggunaan (*user*) pada aplikasi Shopee.
6. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi Shopee.
7. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh antara penggunaan (*use*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi Shopee.

8. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan penggunaan (*use*) aplikasi Shopee ?
9. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh antara penggunaan (*use*) dengan *net benefit* aplikasi Shopee ?
10. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan *net benefit* aplikasi Shopee?
11. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh penggunaan (*use*) dengan *performance impact* aplikasi Shopee?
12. Untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan *performance impact* aplikasi Shopee?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan pengelola *aplikasi* untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari *aplikasi* Shopee. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat digunakan pengelola aplikasi untuk mengetahui pengaruh kualitas dari *aplikasi* terhadap intensitas kegunaan *aplikasi* Shopee, serta hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari 5 (lima) Bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi Penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang digunakan untuk menyelesaikan Tesis. landasan teori penunjang antara lain tentang *aplikasi, e-commerce*, keberhasilan *e-commerce*, model penelitian lainnya, dan model kesuksesan sistem informasi Delon dan McLean.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan rancangan penelitian, ruang lingkup, identifikasi variabel, definisi operasional dan perangkat lunak, populasi dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil uji validitas dan reliabilitas, deskripsi subyek penelitian, deskripsi variabel penelitian, hasil penelitian, pembahasan, dan implikasi hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian kedepannya.