

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin maraknya transaksi belanja *online* khususnya melalui *marketplace* telah memunculkan tren fenomena baru yang dinamakan *live shopping*. *Live shopping* merupakan suatu kegiatan berbelanja secara online yang dilakukan secara langsung dan dalam durasi tertentu saja. Kegiatan *live shopping* sedikit berbeda dengan belanja *online* biasanya. Dalam hal ini, penjual akan menghadirkan suasana belanja secara tidak langsung di depan mata calon pembeli. Melalui kegiatan *live shopping*, calon pembeli memiliki waktu yang terbatas dalam membeli produk yang dijual. Fitur *live shopping* dalam *marketplace*, ditujukan untuk menambah pengalaman berbelanja dengan lebih informatif, mudah dan praktis agar mampu mendorong minat konsumen untuk berbelanja (Fransiska dan Paramita, 2020).

Inovasi fitur *live shopping* dilakukan sebagai salah satu solusi terhadap masalah pada *marketplace* dimana banyak pelanggan yang mengeluhkan tidak sesuainya gambar pada katalog produk dengan produk aslinya. Namun inovasi tersebut bukan berarti telah sepenuhnya sempurna menjadi solusi atau alternatif baru yang baik untuk pelanggan. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara yang telah dilakukan kepada pelanggan aplikasi *shopee* yang menggunakan fitur *live shopping* serta pengamatan penulis yang mengikuti proses *live shopping* secara langsung terdapat beberapa masalah pada sisi kualitas sistem dan kemudahan penggunaan fitur tersebut. Masalah tersebut antara lain adalah calon pembeli memiliki waktu yang terbatas dalam membeli produk, jumlah

ketersediann produk yang dijual terbatas dan tidak banyak pengguna aplikasi shopee yang mengetahui cara membeli produk melalui kegiatan *live shopping*. Selain itu sering terjadinya vidio terjeda, kualitas vidio yang bagus hanya di dapatkan ketika jaringan internet sangat kuat serta adanya *bug* dari aplikasi ketika pertama kali membuka menu *live shopping*. Untuk melihat kuesioner wawancara identifikasi masalah pada lampiran 2 halaman 54.

Adanya permasalahan yang telah di paparkan pada paragraf sebelumnya, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap fitur dari aplikasi tersebut untuk mengetahui tingkat kesuksesan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Rahayu, Apriliyanto dan Putro (2018) kesuksesan fitur aplikasi bisa dipandang dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas sistem, informasi yang diberikan, bagaimana tingkat kemudahan penggunaan, serta hal lain yang menunjukkan seberapa besar efek yang diperoleh dengan adanya sistem tersebut sehingga menimbulkan kepuasan bagi penggunanya. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap fitur *live shopping* pada aplikasi shopee, peneliti mengadopsi model *DeLone and McLean* yang telah dikembangkan dari versi sebelumnya. *DeLone and McLean* adalah model yang dimanfaatkan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna (Ernawati, Hermaliani dan Sulistyowati, 2021). Penulis menggunakan model ini dikarenakan dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti.

Variabel yang digunakan dalam model *DeLone and McLean* adalah kualitas sistem dan kemudahan penggunaan. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik *software* maupun *hardware*. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik

kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai, sehingga indikator kualitas sistem yang digunakan adalah integrasi sistem (*system integration*), waktu respon (*time to respon*), perbaikan kesalahan (*error recovery*), kenyamanan akses (*convinience of access*) bahasa (*language*) dan jaminan (*assurance*) (Saputro, Budiyanto dan Santoso, 2016). Sedangkan kemudahan penggunaan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sebuah sistem yang sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut sudah dikenal dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Indikator kemudahan yang digunakan adalah kemudahan dalam mempelajari sistem, kemudahan dalam mengoperasikan, kemudahan dalam menggunakan, efisiensi waktu dan fleksibilitas sistem (Palma dan Andjarwati, 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap fitur *live shopping* pada aplikasi *shopee* dengan menggunakan model *DeLone and McLean*. Hasil dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana fitur yang telah dibuat agar terciptanya kepuasan pengguna melalui variabel kualitas sistem dan kemudahan penggunaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh variabel kualitas sistem model *DeLone and McLean* terhadap kepuasan penggunaan *live shopping* pada aplikasi *shopee*?
2. Bagaimana pengaruh variabel kemudahan penggunaan model *DeLone and McLean* terhadap kepuasan penggunaan *live shopping* pada aplikasi *shopee*?

### **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengukur pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan *live shopping* pada aplikasi *shopee*.
2. Untuk menganalisis dan mengukur pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan *live shopping* pada aplikasi *shopee*.

### **1.4 Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas, diperoleh gambaran dimensi permasalahan yang sangat luas. Akan tetapi menyadari keterbatasan waktu dan kemampuan, maka peneliti perlu menentukan batasan masalah secara jelas dan terfokus, maka penelitian ini dibatasi pada :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas sistem dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan *live shopping* pada aplikasi *shopee*.
2. Penelitian ini hanya fokus pada aplikasi *shopee*.
3. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan belanja *online* menggunakan fitur *live shopping* di aplikasi *shopee*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang terkait dengan penelitian serta dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama menempuh pendidikan di bangku kuliah dengan membuat suatu penelitian secara ilmiah dan sistematis terkait pengaruh kualitas sistem dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan *live shopping* pada aplikasi *shopee*.
2. Sebagai bahan referensi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya khususnya penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas sistem dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan *live shopping* pada aplikasi *shopee*.