

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka digunakan untuk bahan pertimbangan peneliti yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan saat ini. Terdapat beberapa penelitian yang terdahulu yang menjadi referensi oleh peneliti dapat dilihat pada tabel 2.1 :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Tahun	Metode	Judul
1.	Andri Irawan dan Tri Indra Wijaksana	2020	Kuantitatif	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Elevenia
2.	Sarip Hidayatulloh dan Yusrina Aziati	2021	Kuantitatif	Analisis Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Mobile Application E-Commerce</i> Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean
3.	Basrah Saidani, Lisa Monita Lusiana dan Shandy Aditya	2019	Kuantitatif	Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee.
4.	Zendy Artades Pranata	2019	Deskriptif Kualitatif	Analisis Pengaruh Fungsi Aplikasi, Kegunaan, Dan Manfaat Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Belanja Online Di Yogyakarta.
5.	Yuyun Yuningsih	2019	Kualitatif	Metode Delone dan Mclean Dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Shopee.

Berdasarkan tabel landasan teori diatas penelitian terdahulu dapat dijelaskan kembali dibawah ini :

Irawan dan Wijaksana (2020) melakukan penelitian tentang penurunan ranking aplikasi pada *PlayStore* dari awal Quartal I 2017 sampai akhir quartal IV tahun 2019 pada aplikasi Elevenia. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui tanggapan dan seberapa besar pengaruh secara parsial dan simultan dari kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan pada kepuasan pengguna aplikasi Elevenia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil uji pengaruh secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memberikan pengaruh sebesar 20%, variabel kualitas sistem memberikan pengaruh sebesar 35,3%, variabel kualitas layanan memberikan pengaruh sebesar 16% terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat di simpulkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan memberikan pengaruh sebesar 71,3% terhadap variabel kepuasan pengguna secara simultan sedangkan sisanya sebesar 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, perusahaan Elevenia dapat lebih memperhatikan, meningkatkan dan melakukan pengembangan aplikasi Elevenia sehingga apabila semakin baik kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia.

Hidayatuloh dan Aziati (2021), melakukan penelitian tentang banyak keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi *shopee* sehingga berdampak pada kepuasan penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna berdasarkan pengaruh dari pengalaman pengguna aplikasi *shopee* dengan menggunakan model *DeLone and McLean* yang dimodifikasi dengan menambahkan variabel *perceived utilitarian* dan *perceived hedonic* sebagai dimensi utama yang mewakili *IT user experience*. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi *shopee* sebagai pembeli dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Sementara analisis data menggunakan pendekatan PLS- SEM dengan bantuan tools Smart PLS 3.2.8. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *information quality*, *system quality*, *perceived hedonic* dan *use* memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction*, sedangkan *service quality* dan *perceived utilitarian* tidak. Dari 15 hipotesis yang diajukan, tiga diantaranya ditolak yaitu *service quality* terhadap *use* dan *user satisfaction* kemudian *perceived utilitarian* terhadap *user satisfaction*.

Saidani, Lusiana dan Aditya (2019), melakukan penelitian tentang pengaruh dari kualitas website dan kepercayaan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas website terhadap minat pembelian ulang, kepercayaan terhadap minat pembelian ulang dan kepuasan pelanggan terhadap minat pembelian ulang. Data yang digunakan merupakan data primer dengan metode pengumpulan survey dan instrumen kuesioner. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden dengan kriteria setidaknya pernah melakukan transaksi di Shopee lebih

dari 2 kali. Lokasi penelitian dilakukan di Jakarta kecuali Kepulauan Seribu. Teknik analisis data menggunakan metode persamaan struktural (SEM) dengan alat SPSS Statistics 24 dan SPSS AMOS 24. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas website berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang, kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat pembelian ulang.

Pranata (2019) melakukan penelitian tentang pengaruh fungsi aplikasi, kegunaan, dan manfaat yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan *shopee* belanja *online* di Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fungsi aplikasi terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh kegunaan terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh manfaat yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan *shopee* belanja *online* di Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel non *probability sampling*. Metode pengambilan data menggunakan kusioner yang di distribusikan secara *offline* dan *online*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien regresi menunjukkan bahwa fungsi aplikasi dengan nilai 0.019 ($0.019 < 0,05$), kegunaan dengan nilai 0.000 ($0.000 < 0,05$) dan manfaat yang dirasakan dengan nilai 0.00 ($0.000 < 0,05$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *shopee* belanja *online* di Yogyakarta.

Yuningsih (2019), melakukan penelitian tentang metode Delone dan Mclean dalam kepuasan konsumen terhadap aplikasi *shopee*. Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa tentang 6 variabel Delone dan Mclean yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna aplikasi *shopee*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki efek positif pada kepuasan pengguna dengan nilai estimasi 0,862, kepuasan pengguna memiliki efek positif pada pengguna dengan nilai estimasi 1,582, dan pengguna memiliki efek positif pada manfaat bersih dengan nilai estimasi 0,837. Hasil ini mendukung hipotesis (H0) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara variabel dengan tingkat kepuasan konsumen *shopee* pada penggunaan aplikasi *shopee* sebagai media untuk berbelanja *online*.

2.2 Tinjauan Umum Kualitas Sistem dan Kemudahan Penggunaan

2.2.1 Definisi Kualitas Sistem

Kualitas sistem menitikberatkan pada kinerja komponen sistem informasi, yaitu seberapa baik sistem tersebut mampu memberikan informasi kepada pengguna baik perangkat keras, perangkat lunak, manusia, proses, basis data, jaringan komunikasi, data, aktivitas, jaringan, dan lain-lain. teknologi. Kualitas sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari informasi keuangan yang diterima oleh pengguna apakah sudah mencukupi atau bahkan lebih dari informasi yang dibutuhkan.

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna.

Sedangkan menurut Jogiyanto (2008), kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri.

Kualitas sistem informasi juga didefinisikan oleh Davis, Bagozzi dan Warshaw (1989), yang menjelaskan bahwa kualitas sistem didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran dari sistem informasi itu sendiri dan menitikberatkan pada interaksi antara pengguna dan sistem. Sistem yang berkualitas dapat digunakan sesuai dengan keinginan pengguna, dan dapat dihasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

2.2.2 Definisi Kemudahan Penggunaan

Kemudahan dalam penggunaan adalah salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi pembeli *online*.

Menurut Davis, Bagozzi dan Warshaw (1989), kemudahan penggunaan adalah suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*) atau teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna.

Sedangkan menurut Hartono (2010), kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan

terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep kemudahan memberikan pengertian bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan, maka penggunaan cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut.

2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Murni, 2020).

Sedangkan kepuasan pengguna bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, atau kebutuhan dasar dan standar pengguna, dapat diartikan terpenuhinya informasi pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem. Kepuasan pengguna adalah merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud (Lamdika, 2020).

2.4 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).

2.5 Tinjauan Umum Penelitian Kuantitatif

2.5.1 Pengertian Penelitian Kuantitatif

Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru.

Penelitian Kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti terhadap sample dan populasi penelitian, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan dengan acak atau random sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara memanfaatkan instrumen penelitian yang dipakai, analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif atau bisa diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2017).

2.5.2 Prosedur Penelitian Kuantitatif

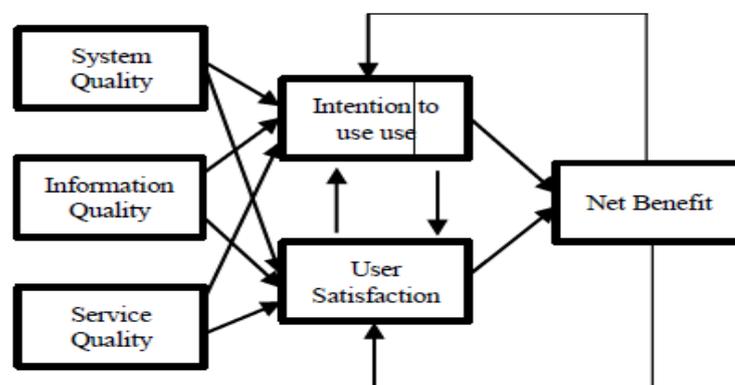
Penelitian ini dalam pelaksanaannya berdasarkan prosedur yang telah direncanakan sebelumnya. Menurut Sugiyono (2017) prosedur penelitian kuantitatif terdiri dari tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut :

- 1) Identifikasi permasalahan

- 2) Studi literatur
- 3) Pengembangan kerangka konsep
- 4) Identifikasi dan definisi variabel, hipotesis, dan pertanyaan penelitian
- 5) Pengembangan desain penelitian.
- 6) Teknik sampling
- 7) Pengumpulan dan kuantifikasi data
- 8) Analisis data
- 9) Interpretasi dan komunikasi hasil penelitian.

2.6 Model DeLone dan McLean

DeLone and McLean Model merupakan model pengukuran kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. Mclean. Tahun 1992 DeLone dan Mclean mengembangkan suatu model yang lengkap dan sederhana yang diberi nama model kesuksesan sistem informasi DeLone dan Mclean (*D&M IS Success Model*). Selama satu dekade, banyak perubahan peran dari sistem informasi. DeLone dan Mclean memperbaharui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M diperbaharui (*Updated D&M IS Success Model*) (Hidayatuloh dan Aziati, 2021).



Gambar 2. 1 Model Delone & Mclean

Sumber : (Rahayu, Apriliyanto dan Putro, 2018)

Adapun penjelasan dari variabel model Delone dan Mclean adalah sebagai berikut.

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsi (*perceived information quality*) menggunakan enam skala pengukuran yaitu kelengkapan (*completeness*), ketepatan (*precision*), keandalan (*reliability*), data selalu diperbaharui (*currency*), dan bentuk dari keluaran (*format of output*).

2. Kualitas Sistem (*System Quality*)

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 kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*). Indikator yang digunakan terdiri atas 6 skala pengukuran yaitu, fleksibilitas sistem (*system flexibility*), integrasi sistem (*system integration*), waktu respon (*time to respon*), perbaikan kesalahan (*error recovery*), kenyamanan akses (*convinience of access*) dan bahasa (*language*) dan jaminan (*assurance*).

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan (*service quality*) yaitu empati (*system empathy*) yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna, *system responsiveness* yaitu kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna.

4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan terdiri dari dua item yaitu, penggunaan waktu harian (*daily used time*) dan frekuensi penggunaan (*frequency of use*) yang dimaksud frekuensi penggunaan adalah frekuensi penggunaan sistem selama bekerja.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Indikator dalam variabel ini menggunakan tiga item yaitu, kepuasan informasi (*repeat purchase*), kepuasan menyeluruh (*repeat visit*) dan kesesuaian (*retention*).

6. Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefits)

Variabel ini merupakan dampak keberadaan serta pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun

organisasi. Variabel pengukur manfaat-manfaat bersih adalah peningkatan kinerja, efisiensi dan efektifitas, dan produktifitas.