



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri di segala bidang menarik perkembangan suatu produk yang memberikan berbagai macam keuntungan bagi setiap orang bahkan perkembangan yang diiringi teknologi tersebut dapat melakukan apapun yang masyarakat butuhkan secara instan dan cepat sehingga hal tersebut dapat membantu masyarakat dalam menggapai apa yang mereka butuhkan untuk kebutuhan serta keinginan mereka.

Seiring dengan berjalannya waktu berbagai macam inovasi muncul dan berkembang untuk mendapatkan suatu hal yang dapat membuat masyarakat dapat termudahkan dalam mencapai sesuatu yang dibutuhkan, salah satu inovasi tersebut merupakan berkembangnya aplikasi - aplikasi digital yang semakin menampakan diri dan menjadi sebuah daya tarik sendiri bagi setiap masyarakat yang berminat untuk mencoba dan merasakan suatu inovasi aplikasi tersebut sebagai suatu pengalaman yang baru serta memudahkan masyarakat untuk melakukan segala hal.

Berkembangnya teknologi di masa ini membuat segala hal dipermudah terutama dengan munculnya aplikasi-aplikasi *digital* yang menjadi sebuah inovasi bagi perusahaan untuk menarik minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut sebagai suatu sarana yang mudah serta cepat digunakan dalam keadaan apapun. Terutama dalam pemasaran yang dimanfaatkan untuk melakukan penjualan produk melalui aplikasi aplikasi yang membuat penggunanya dapat melakukan pemesanan tanpa perlu pergi membeli secara langsung.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.







menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan performa pekerjaan. Kemudian konstruk kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu mempercayai bahwa menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan usaha yang besar (Davis, 1985) Seiring berjalannya waktu model teori TAM dimodifikasi dengan adanya faktor-faktor eksternal lainnya. Penelitian ini akan menggunakan tiga variabel eksternal yaitu tingkat kerumitan (*complexity*), efikasi diri (*self efficacy*), dan akses pada koneksi internet.

Faktor eksternal kerumitan (*complexity*) merupakan tingkatan sulit dipahami dan digunakan dari suatu inovasi yang tercipta. Beberapa inovasi yang baru dapat dengan mudah dipahami oleh sebagian besar sistem sosial dengan mudah, namun untuk inovasi yang sulit dipahami akan lambat untuk diadopsikan (Rogers, 1983 : 11) . Kemudian untuk faktor eksternal kedua yaitu efikasi diri (*self efficacy*) didefinisikan oleh Bandura menyatakan bahwa persepsi efikasi diri merupakan kepercayaan diri seseorang pada tingkat kapabilitasnya untuk mengorganisasikan dan juga mengambil tindakan yang diperlukan untuk dilakukan berdasarkan pada situasi (Bandura, 1995: 2) . Dan faktor eksternal ketiga yaitu akses koneksi internet, (Laundon, 2018: 39) menyatakan bahwa hari kerja atau berbisnis tanpa perangkat seluler atau akses internet merupakan hal yang tidak terpikirkan.

Latar belakang penelitian ini adalah belum banyaknya penelitian *Technology Acceptance Model* pada aplikasi belanja *online* Shopee. Oleh karena itu, masalah utama (*main problem*) penelitian adalah faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pada aplikasi Shopee berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* Davis 1985.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. Identifikasi Masalah

C

Berdasarkan *Technology Acceptance Model*, maka faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi adalah persepsi kegunaan yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan. Pada konteks aplikasi Shopee, kedua variabel tersebut dipengaruhi oleh persepsi kerumitan, efikasi diri, dan akses pada internet. Oleh karena itu masalah penelitian adalah:

1. Bagaimana pengaruh kerumitan terhadap persepsi kegunaan.
2. Bagaimana pengaruh kerumitan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.
3. Bagaimana pengaruh efikasi diri terhadap persepsi kegunaan.
4. Bagaimana pengaruh efikasi diri terhadap persepsi kemudahan penggunaan.
5. Bagaimana pengaruh akses pada koneksi internet terhadap persepsi kegunaan.
6. Bagaimana pengaruh akses pada koneksi internet terhadap persepsi kemudahan penggunaan.
7. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan.
8. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap pada penggunaan.
9. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap pada penggunaan.

## C. Batasan Penelitian

Terdapat batasan penelitian yang dimiliki oleh penulis yaitu:

1. Penelitian akan dilakukan kepada pengguna aplikasi Shopee
2. Penelitian dilakukan kepada konsumen yang menggunakan aplikasi Shopee (melakukan transaksi)
3. Penelitian ini dilakukan dari bulan November 2022 hingga Maret 2023



## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu deskripsi penggunaan aplikasi Shopee berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* Davis 1985.

## E. Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari disusunnya penelitian ini, antara lain untuk mengetahui:

1. Pengaruh kerumitan terhadap persepsi kegunaan.
2. Pengaruh kerumitan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.
3. Pengaruh efikasi diri terhadap persepsi kegunaan.
4. Pengaruh efikasi diri terhadap persepsi kemudahan penggunaan.
5. Pengaruh akses pada koneksi internet terhadap persepsi kegunaan.
6. Pengaruh akses pada koneksi internet terhadap persepsi kemudahan penggunaan.
7. Pengaruh persepsi kemduahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan.
8. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap pada penggunaan.
9. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap pada penggunaan

## F. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari disusunnya penelitian ini diantaranya:

### 1. Bagi perusahaan

Manfaat bagi berbagai perusahaan merupakan suatu bahan pertimbangan keputusan dalam melakukan pengembangan aplikasi.



## 2. Bagi Pembaca

Manfaat bagi berbagai pembaca yaitu penelitian ini dapat memperkaya informasi mengenai penggunaan *Technology Acceptance Model* Davis 1985 sebagai teori untuk meneliti dasar penerimaan suatu teknologi yang muncul sehingga dapat diimplementasikan atau digunakan oleh orang-orang, yang pada penelitian ini dapat mengetahui pengaruh dari teori tersebut dengan tambahan tiga variabel eksternal lain pada penerimaan penggunaan aplikasi *e-commerce* Shopee

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.