Dilarrang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

BABI

PENDAHULUAN

Hak Cipta Dilindung

Hak cipta mitar Belakang Masalah - KKG 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.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Selain terdapatnya kemudahan dalam menciptakan sarana produk yang lebih baik, diperlukan juga kepercayaan yang dimiliki oleh suatu perusahaan supaya dapat membuat masyarakat dapat melakukan pemesanan produk pada aplikasi tersebut tanpa takut adanya penipuan yang terjadi pada proses transaksi.

Dalam hal ini, Shopee merupakan aplikasi e-commerce yang berdiri dari tahun 2015 dan menjadi pokok bahasan ini dalam mengetahui hal-hal yang dapat mempengaruhi penggunaan aplikasi. stitut Bisnis

Gambar 1.1

Daftar 10 e-Commerce Terpopuler di Indonesia per Kuartal 4 Tahun 2020

Tol	co Ogjin	е	Pengunjung Web Bulanan ▼	Ranking AppStore	Ranking PlayStore	Twitter 💠	Instagram 💂	Facebook 💂	Jumlah ▲ Karyawan ▼
1	5	Shopee	129,320,800	#1	#1	541,700	7,100,000	19,908,390	9,066
2		Tokopedia	114,655,600	#2	#4	710,400	2,400,000	6 ,372,160	4,521
3	â	Bukalapak	38, 583,100	#7	#7	199,600	1,363,070	2,514,260	2,4 46
4	-	Lazada	36 ,260,600	#3	#3	411,400	2,600,000	30,461,740	4,500
5	9	Blibli	2 2,413,100	#6	#5	514,800	1,389,780	8,5 39,020	2,106
6	SE,	Orami	6,186,200	#27	#22	5,960	530	352,140	205
7	B	Bhinneka	4,442,600	#20	#20	68,900	41,910	1,048,380	603
8	Stit	Ralali	4,331,400	#26	n/a	2,940	412,000	91,950	179
9	D	JD ID	4,163,100	#8	#6	34,800	521,000	800,270	1,207
10	B	Sociolla	3,086,500	#5	#2	4,010	925,000	12,430	485

Sumber: Hasil dari *screenshot* Peta *E-Commerce* Indonesia yang diakses pada 10 Desember 2022 melalui www.iprice.co.id

Berdasarkan data di atas, per kuartal 4 tahun 2020 Shopee berhasil mendapatkan peringkat pertama sebagai aplikasi e-commerce terpopuler di Indonesia yang dimana menduduki peringkat pertama pada Appstore dan Playstore. Serta memiliki jumlah kunjungan pada web bulanan yang sangat besar.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber-

Aplikasi Shopee sendiri memiliki banyak macam fitur yang bisa dinikmati serta pelayanan yang banyak sehingga masyarakat terbantu dengan banyaknya fitur serta pelayanan tersebut, namun penggunaan aplikasi sendiri memiliki tingkat senyamanannya sendiri bagi pengguna dalam penggunaanya.

Aplikasi Shopee sendiri menyediakan fitur-fitur berupa belanja secara *online* kemudian berkembang menjadi Shopeefood yang dapat melakukan pemesanan makanan, Shopeemall yang dapat melakukan pemesanan barang dari mall langsung yang kemudian dapat dikirimkan dan banyak macam fitur layanan lainnya yang diberikan oleh pihak Shopee.

Faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan dari aplikasi Shopee dianalisis dengan pendekatan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). *Technology Acceptance Model* (TAM) sendiri dikemukakan oleh Davis pada 1985 dengan dasar dua tujuan utama, yang pertama yaitu meningkatkan pemahaman mengenai proses penerimaan dalam penggunaan sebua sistem ataupun inovasi, memberikan wawasan secara teoritis ke dalam desain serta implementasi yang sukses dari sistem informasi. Kemudian tujuan kedua yaitu *Technology Acceptance Model* harus memberikan dasar yang teoritis untuk metodologi "pengujian penerimaan pengguna" yang praktis dan akan memungkinkan bagi perancang dan pelaksana sistem untuk melakukan evaluasi pada sistem yang diusulkan. Model *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Ajzen dan Fischbein pada tahun 1975.

Model teori *Technology Acceptance Model* ini memiliki dua variabel utama dalam keyakinan yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam penggunaan (*perceived easy of use*) (Davis, 1985). Konstruk kegunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu mempercayai bahwa

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber-

Hak Cipta

Dilindungi Undang-Undang

menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan performa pekerjaan. Kemudian konstruk kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu mempercayai bahwa menggunakan sistem tertentu tidak memperlukan 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 dapat 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 Shoppe. Oleh karena itu, masalah utama (main problem) penelitian adalah faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan pada aplikasi Shopee berdasarkan teori Technology Acceptance Model Davis 1985.

tanpa izin IBIKKG

Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan

tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber



B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Technology Acceptance Model, maka faktor yang mempengaruhi Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya 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:

Bagaimana pengaruh kerumitan terhadap persepsi kegunaan.

Bagaimana pengaruh kerumitan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.

Bagaimana pengaruh efikasi diri terhadap persepsi kegunaan.

Bagaimana pengaruh efikasi diri terhadap persepsi kemudahan penggunaan.

Bagaimana pengaruh akses pada koneksi internet terhadap persepsi kegunaan.

Bagaimana pengaruh akses pada koneksi internet terhadap persepsi kemudahan penggunaan.

Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan.

8. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap pada penggunaan.

Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap pada penggunaan.

Batasan Penelitian

Terdapat batasan penelitan yang dimiliki oleh penulis yaitu:

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



Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya

D. Rumusan Masalah

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Tujuan Penelitian

В

Berikut merupakan tujuan dari disusunnya penelitian ini, antara lain untuk

mengetahui:

Pengaruh kerumitan terhadap persepsi kegunaan.

- Pengaruh kerumitan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.
- 3. Pengaruh efikasi diri terhadap persepsi kegunaan.
- Pengaruh efikasi diri terhadap persepsi kemudahan penggunaan.
- Pengaruh akses pada koneksi internet terhadap persepsi kegunaan.
- Pengaruh akses pada koneksi internet terhadap persepsi kemudahan penggunaan.
- Pengaruh persepsi kemduahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan.
- Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap pada penggunaan.
- Pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap pada penggunaan

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.



b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

Bagi Pembaca

Manfaat bagi berbagai pembaca yaitu penelitian ini dapat memperkaya informasi

mengenai penggunaan Technology Acceptance Model Davis 1985 sebagai teori untuk

meneliti penerimaan suatu teknologi yang muncul sehingga dasar dapat

diimplementasikan atau digunakan oleh orang-orang, yang pada penelitian ini dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang mengetahui pengaruh dari teori tersebut dengan tambahan tiga variabel eksternal lain

pada penerimaan penggunaan aplikasi e-commerce Shopee

stitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

. 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,

7