

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi yang sangat berkembang saat ini telah berpengaruh pada gaya hidup masyarakat, terutama generasi Z (Gen-Z) yang lahir di antara tahun 1997-2012 (Dimock, 2019). Gen-Z sangat mahir dalam menggunakan teknologi dan lebih memilih untuk melakukan transaksi melalui online (Arifah Mahmudah, 2019), terutama melalui aplikasi seluler (*mobile apps*). Salah satu aplikasi seluler yang sangat populer untuk jual beli atau belanja online di Indonesia adalah Shopee. Shopee adalah sebuah toko elektronik komersial (e-commerce) yang memiliki beberapa fitur terbaik daripada e-commerce lainnya, seperti mudah diakses melalui berbagai platform, fitur aplikasi yang memudahkan dan interaktif misalnya ShopeePay untuk metode pembayaran dan Shopee Video untuk meningkatkan daya tarik pada produk yang dijual. Meskipun Shopee berada pada peringkat tertinggi (app rank) di AppStore maupun PlayStore berdasarkan Peta e-commerce Indonesia tahun 2021 dari iPrice (2022), namun penelitian yang diterbitkan oleh Jakpat (2021) menunjukkan bahwa Tokopedia dianggap sebagai bisnis e-commerce dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada yang lain. Survei *Good Stats* juga menempatkan Tokopedia sebagai e-commerce yang paling banyak dipilih untuk berbelanja secara online di Indonesia (Aditya, 2023). Namun, frekuensi penggunaan aplikasi Shopee (usage rank) berada pada peringkat pertama (SimilarWeb, 2023).

Mengetahui ketatnya rivalitas e-commerce di Indonesia dalam beberapa musim belakang, pahami aspek apa saja yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi e-commerce dalam memajukan menambah kepuasan pelanggan dan menstimulasi konsumen guna memakai kembali aplikasi e-commerce. Meskipun aplikasi Shopee telah memiliki banyak unduhan dan rating tertinggi di PlayStore maupun AppStore, namun perlu diteliti lebih dalam terkait kualitas apa yang memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan dan niat pelanggan untuk mengulang aplikasi

Shopee di kemudian hari. Karena keberhasilan sebuah aplikasi e-commerce tidak hanya dilihat dari seberapa banyak pengguna yang mendownload aplikasi tersebut, tetapi juga harus diukur dari kualitas informasi, layanan, dan sistemnya. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komponen kualitas yang terlibat dan bagaimana mereka berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan dan keinginan mereka untuk menggunakan kembali aplikasi seluler Shopee, khususnya untuk Generasi Z.

Penelitian ini mengadopsi model Delone & Mclean dan konsep *IS Continuance Intention* untuk menyusun faktor-faktor yang dianalisis sebagai parameter dari keberhasilan aplikasi Shopee dalam pengaruhnya pada Kepuasan dan niat untuk menggunakan aplikasi lagi. Penelitian ini menggunakan tools SmartPLS versi 3.1.8 dalam implementasinya dengan metode analisis yaitu *Structural Equation Model-Partial Least Squares* (SEM-PLS) karena SEM-PLS dinilai cocok untuk penelitian prediktif dengan ukuran sampel kecil (Adi Susilo, 2018). Studi ini harus memberikan informasi yang berguna kepada pengembang Shopee untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan kepuasan pengguna.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang Permasalahan diatas, ditemukan permasalahan yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta niat menggunakan kembali aplikasi mobile shopee pada gen Z?
2. Faktor kualitas apa yang memiliki pengaruh positif terbesar terhadap kepuasan pelanggan aplikasi mobile shopee pada generasi Z?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan rumusan masalah, maka bisa dijelaskan beberapa tujuan dari suatu permasalahan penelitian tersebut yaitu :

1. Menganalisis faktor-faktor kualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan niat menggunakan kembali aplikasi mobile Shopee di kalangan Gen-Z serta menguji kualitas mana yang memiliki pengaruh terbesar.
2. Menguji seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi Shopee.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini untuk beberapa pihak terkait antara lain:

1) Bagi Penulis

Meningkatkan keterampilan dalam melakukan analisis data menggunakan delone & mclean serta memberikan wawasan baru bagi shopee sebagai e-commerce sehingga dapat memberikan informasi bagi shopee tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan niat perilaku pelanggan.

2) Bagi Universitas

Dapat menjadi salah satu indikator kinerja universitas dalam menghasilkan penelitian yang berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat serta membantu universitas dalam meningkatkan kualitas publikasi ilmiah yang dihasilkan oleh mahasiswa dan dosen.

3) Bagi manajemen E-commerce

Memberikan rekomendasi bagi manajemen Shopee dalam meningkatkan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi aplikasi mobile Shopee serta meningkatkan kepuasan dan niat perilaku pelanggan pada aplikasi mobile Shopee di kalangan generasi Z

## 1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka ruang lingkup masalah dibatasi pada :

- a. Penelitian ditujukan pada pengguna aplikasi *mobile* shopee baik pada *smartphone* Android maupun IOS.
- b. Penelitian ini menetapkan kriteria responden yaitu mahasiswa berusia 18-26 tahun yang aktif menggunakan aplikasi Shopee minimal jangka waktu 3 bulan terakhir.
- c. Penelitian ini mengadopsi model Delone Mclean khususnya pada variabel kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem dan kepuasan pelanggan, selain itu juga mengadopsi konsep dari *IS Continuance Intention* yakni spesifik pada hubungan antara kepuasan pelanggan dan niat menggunakan kembali..
- d. Penelitian ini berfokus pada metode SEM-PLS dengan menggunakan software SmartPLS versi 3

## 1.6 Metode Penulisan

Dalam penyusunan laporan penelitian, pembahasan terbagi dalam lima bab yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan secara singkat mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan mengenai landasan teori yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Selain itu, tinjauan pustaka juga berfungsi untuk menjelaskan