

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini, gaya hidup manusia berubah sehingga menjadi lebih mudah terhubung dengan berbagai informasi dan terhubung dengan satu sama lain. Dengan semakin pesatnya pertumbuhan teknologi ini, khususnya internet yang mana merupakan media teknologi terjaring, cepat dan akurat dalam memberikan informasi dan untuk komunikasi satu sama lain. Internet ini sendiri juga dapat digunakan diberbagai aktivitas seperti riset, transaksi, komunikasi, pertukaran data, dan masih banyak lagi.

Dengan adanya perkembangan seperti itu, membuat manusia memiliki banyak kesempatan atau peluang dalam menjalankan usaha mereka [1]. Dengan adanya perkembangan teknologi dan internet menciptakan sebuah perkembangan dalam dunia bisnis berupa *E-Commerce* atau lebih dikenal dengan *Marketplace* yang mana mempermudah konsumen dalam mencari kebutuhannya serta penjual dalam menjual barang atau jasa yang mereka tawarkan [2].

Salah satu platform e-commerce yang cukup dikenal di masyarakat yaitu Tokopedia. Alasan peneliti memilih Tokopedia sebagai objek penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui seberapa puas pengguna dalam menggunakan aplikasi Tokopedia untuk berbelanja online. Tokopedia ini sendiri merupakan salah satu platform *e-commerce* atau *marketplace* yang menawarkan pengalaman untuk transaksi jual beli secara daring yang aman, mudah dan nyaman [3]. Tokopedia ini

memberikan kemanan bagi para penggunanya yang mana dalam transaksi jual belinya Tokopedia menggunakan sistem Rekening Bersama, yaitu uang yang dibayarkan oleh pembeli ditahan terlebih dahulu oleh pihak Tokopedia, dan ketika barang sampai ke pembeli barulah uang tersebut diteruskan kepada pihak penjual [4]. Tokopedia ini juga memiliki banyak fitur yang sangat membantu para pengguna serta menarik para pengguna untuk tetap menggunakan Tokopedia. Akan tetapi, fitur-fitur yang disediakan terkadang tidak berjalan dengan semestinya hal ini ditemukan seperti untuk fitur voucher yang terkadang *error* atau tidak dapat digunakan, kemudian untuk fitur pelacakan paket yang mana terkadang posisi paket tidak terupdate. Beberapa fitur yang tidak berjalan dengan semestinya ini mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi Tokopedia.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka untuk mengetahui dan menilai tingkat kepuasan dari penggunaan aplikasi Tokopedia sebagai salah satu *e-commerce*, peneliti melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode TAM ini sendiri merupakan metode yang digunakan untuk menganalisa serta memahami faktor yang mana mempengaruhi diterima atau tidaknya penggunaan sistem informasi disuatu lingkungan [5]. Model TAM ini pertama kali diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. Tujuan dari metode ini sendiri ialah untuk menjelaskan serta memperkirakan penerimaan seseorang terhadap penggunaan terhadap penggunaan teknologi[5][6]. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode TAM karena metode TAM ini lolos dari banyak uji riset dengan kesimpulan hasil bahwa TAM termasuk dalam kategori yang positif

berdampak serta metode TAM memiliki tampilan yang sederhana namun valid [7]. Dibandingkan dengan metode lain seperti *Webqual* yang berfokus untuk menganalisis kualitas website [8]. Metode *Servqual* berfokus pada penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan [9].

Berdasarkan masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tokopedia menggunakan metode **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI TOKOPEDIA DENGAN METODE TAM PADA MAHASISWA MAHASISWI UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA”**

1.2. RUMUSAN MASALAH

Dilihat dari latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis menguraikan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Tokopedia dalam kehidupan sehari-hari oleh mahasiswa dan mahasiswi UNAMA Kota Jambi menggunakan metode TAM?”

1.3. BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Aplikasi yang dianalisis yaitu Aplikasi Tokopedia.
2. Responden penelitian adalah mahasiswa dan mahasiswi angkatan 2020-2022 yang berkuliah di Universitas Dinamika Bangsa Kota Jambi.

3. Cara pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk Google Form.
4. Analisa hasil penelitian menggunakan metode TAM.
5. Tools yang digunakan SmartPLS 4

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui masalah atau kekuarangan dalam penggunaan aplikasi Tokopedia terhadap mahasiswa dan mahasiswi Universitas Dinamika Bangsa Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Tokopedia dalam kegiatan belanja online terhadap mahasiswa dan mahasiswi Universitas Dinamika Bangsa Kota Jambi.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Diharapkan dapat mencari solusi terhadap masalah atau kekurangan dalam penggunaan aplikasi Tokopedia
2. Diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca dalam menggunakan Tokopedia maupun sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya.

1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan laporan dapat dilihat melalui sistematika penulisan di bawah ini, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian, seperti perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori tentang kepuasan pengguna seperti : konsep analisis, konsep kualitas, konsep kepuasan pengguna, konsep keterimaan pengguna , dsb.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian secara rinci mengenai metode yang akan digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian. Uraian meliputi : model yang akan digunakan, perancangan penelitian, teknik-teknik pengumpulan data, sampel, teknik yang digunakan dalam analisis data, cara penafsiran dan cara pengumpulan data bila menggunakan metode kualitatif, serta alat bantu yang digunakan jika ada.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini berisi model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian, dan uji hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan hasil rekomendasi yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.