

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era revolusi industri 4.0 saat ini teknologi digital berkembang semakin *massive* dan tumbuh dengan pesat merambah ke segala aspek kehidupan masyarakat global termasuk Indonesia yang sedang melaksanakan pembangunan digital secara besar-besaran. Perkembangan teknologi tersebut juga memberi dampak pada kemajuan perdagangan online, khususnya *E-Commerce* di Indonesia.

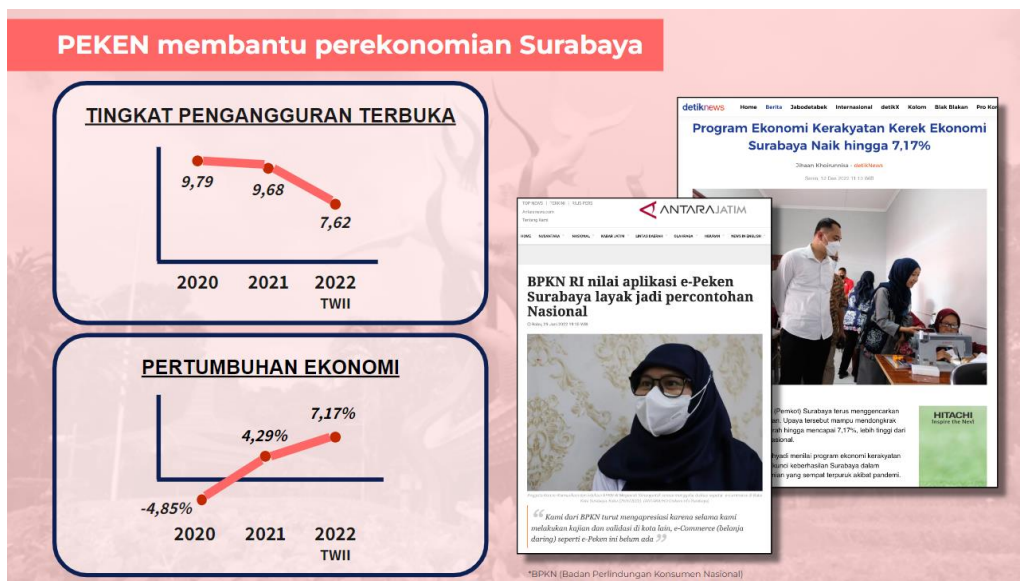


Gambar 1. 1 E-Commerce Activities In Indonesia (P. D. Dirgantari, et al.)

E-commerce pun semakin berkembang seiring berjalannya waktu, salah satu perkembangannya adalah m-commerce. M-commerce dapat dilihat sebagai salah satu bagian dari e-commerce (Nassuora, 2013). Beberapa peneliti terdahulu juga menyebutkan bahwa m-commerce merupakan perpanjangan dari e-commerce (Varshney & Vetter, 2002); (Wei, T.T., Marthandan, G., Chong, A.Y.L., Ooi, K.B. and Arumugam, 2009). (Senn, 2000) mendefinisikan m-commerce sebagai perilaku bisnis dan layanan melalui perangkat nirkabel

portabel. M-commerce menjadi marak karena saat ini masyarakat lebih banyak menggunakan perangkat nirkabel portabel seperti handphone, tablet, dan perangkat genggam lainnya untuk mengakses internet dalam kegiatan sehari-hari. M-commerce memungkinkan pengguna untuk mengakses internet serta melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja. Kemudahan dalam berbelanja *online*, meningkatkan pola konsumsi masyarakat secara pesat. Hal ini sangat berdampak pada perubahan gaya hidup masyarakat menjadi konsumtif. Pola konsumsi masyarakat sangat bergantung pada kemudahan serta efektivitas layanan berbelanja. Kemudahan berbelanja *online* yang terjadi di masyarakat Indonesia saat ini, yakni dari desktop menjadi *mobile* telah membuka peluang baru. Masyarakat yang sudah merasakan kemudahan dalam berbelanja *online*, cenderung melakukan pembelian kembali dan memiliki probabilitas yang tinggi untuk berbelanja.

Dilihat dari hal tersebut, keputusan Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan perilisan aplikasi Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi Nang Suroboyo (PEKEN) pada 31 Oktober 2021 lalu merupakan langkah yang tepat karena memberikan kemudahan bagi warga Surabaya untuk berbelanja serta meningkatkan perekonomian di Surabaya. Namun, masih terdapat kendala pada penerapannya seperti para pengguna maupun penjual yang belum familiar dengan penggunaan aplikasi dan masih minim pemahaman tentang bagaimana cara kerja sistem jual-beli secara online. Selain itu masih banyak masyarakat Surabaya yang belum tahu tentang aplikasi E-Peken karena transaksi pada aplikasi tersebut hingga kini masih di dominasi oleh para Aparatur Sipil Negara.



Gambar 1. 2 Data Perekonomian Surabaya (Diskominfo Surabaya)

Jika dilihat berdasarkan data perekonomian Kota Surabaya terdapat peningkatan dari segi pertumbuhan ekonomi maupun pengurangan tingkat penganggurannya. Namun peningkatan tersebut dirasa tidak signifikan dan masih kurang maksimal karena terdapat sejumlah keluhan terhadap aplikasi E-Peken yang dapat dilihat dari ulasan pengguna. Misalnya, "Masih jauh dari harapan, harap segera di update. Perlunya tiap produk ada jumlah stok dan biaya pengiriman bisa ditambahkan. Permudah penghapusan produk dan ketersediaan barang," ujar warga, akun Batik Teyeng. Dari ulasan tersebut dijelaskan bahwa sering kali barang yang sudah terjual tidak bisa dihapus sehingga masih bisa dipesan kembali oleh pembeli (Redaksi, 2022).

Sistem yang berkualitas adalah sistem yang memiliki fungsi yang selaras dengan tujuan awal dikembangkan, memiliki standard sesuai dengan yang ditentukan dan berkembang mengikuti perkembangan kemajuan teknologi (Sugandi & Halim, 2020). Sebagai upaya melayani masyarakat secara maksimal, Pemerintah Kota Surabaya maupun Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Surabaya harus terus melakukan peningkatan pelayanan dan kinerja aplikasi Peken agar dapat dipergunakan dengan baik oleh penggunanya, sehingga perlu dilakukan analisis terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi tersebut. *Information System Success Model (ISSM)* adalah salah satu model yang paling berpengaruh dalam memprediksi dan menjelaskan keberhasilan sistem. Delone & Mclean *Information System Success Model (ISSM)* dipilih dalam penelitian ini karena model tersebut menguraikan dengan jelas faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan niat keberlanjutan pengguna e-commerce (Umaroh & Barmawi, 2021). Selain itu, Pemilihan DeLone and McLean ISSM ini sebagai model konseptual didasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dirgantari et al., 2020a) menyatakan bahwa penelitian tersebut didasarkan pada landasan teori yang telah ditetapkan sebelumnya dan literatur yang relevan yang menyarankan pentingnya meningkatkan penelitian ilmiah di negara-negara dengan ekonomi berkembang, Beberapa penelitian juga telah membuktikan bahwa Delone & Mclean ISSM ini dapat digunakan untuk mengukur faktor keberhasilan aplikasi e-commerce (Angelina et al., 2019a) (Trivedi, J. P. & Tvivedi, 2018) (Mahendra, I., Sulistianto, S. W., Mulyani, A., Wiyatno, A., & Rosanto, 2020) (Erwin & Wijaya, 2019).

Dengan demikian, pada penelitian ini akan dilakukan analisis untuk mengetahui faktor apa yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan dan keberhasilan penggunaan aplikasi E-Peken dengan DeLone and McLean *Information System Success Model (ISSM)* sehingga diharapkan hasil dari penelitian ini dapat membantu Pemerintah Kota Surabaya maupun

DISKOMINFO Kota Surabaya dalam pengembangan aplikasi agar dapat berjalan sesuai tujuan awal serta berguna secara maksimal bagi masyarakat Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, didapatkan rumusan masalah yaitu apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan aplikasi E-Peken Surabaya dengan menggunakan DeLone and McLean *Information System Success Model (ISSM)*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Model konseptual yang digunakan merupakan DeLone and McLean ISSM yang sudah dimodifikasi oleh (Dirgantari et al., 2020a) dalam penelitiannya tentang kepuasan penggunaan dan keberhasilan e-commerce yang pada penelitian ini yaitu E-Peken Surabaya.
2. Responden dari penelitian ini adalah pengguna yaitu pembeli dari aplikasi E-Peken Surabaya yang berdomisili di Kota Surabaya.
3. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *Probability Sampling* dengan jenis *Simple Random Sampling*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi

kepuasan terhadap penggunaan aplikasi E-Peken Surabaya yang ditinjau dengan DeLone and McLean *Information System Success Model* (ISSM).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi ini yaitu :

1. Sebagai rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa.
2. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah kota agar dapat terus memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan pelayanan pada aplikasi E-Peken Surabaya.

1.6 Relevansi SI

Sistem Informasi adalah suatu bidang ilmu yang mempelajari tentang cara membuat serta mengoperasikan perangkat lunak dan keras untuk berinteraksi dengan data. Sistem informasi juga mencakup pengumpulan, penyaringan, dan pendistribusian data. Menurut (Putra, 2022) Sistem Informasi adalah proses mengumpulkan, memproses, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut (Prakarsya et al., 2022) Sistem informasi adalah suatu kombinasi teratur apapun baik dari people, hardware, software, maupun database yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi di dalam suatu bentuk organisasi.

Kemudian (Laudon & Laudon, 2014) membagi pendekatan terhadap sistem informasi menjadi dua yakni, *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. *Technical Approaches* didefinisikan sebagai pendekatan teknis dalam sistem informasi yang menekankan secara matematis berbasis model

serta fisik untuk mempelajari bidang ilmu komputer. *Behavioral Approaches* didefinisikan sebagai pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, perubahan manajemen, dan perubahan perilaku pengguna terhadap implementasi teknologi. Sehingga penelitian ini termasuk ke dalam *Behavioral Approaches* karena dalam penelitian ini mengamati apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi E-Peken Surabaya.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas beberapa teori dasar untuk menunjang penyelesaian penelitian ini, antara lain ; Aplikasi Mobile, E-Commerce, Aplikasi E-Peken, TAM, dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam penelitian seperti alur penelitian, studi observasi, studi literatur, identifikasi masalah, model konseptual, hipotesis penelitian, penentuan populasi dan sampel, instrumen pertanyaan, uji validitas dan reabilitas, serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yaitu mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna menerima aplikasi E-Peken yang ditinjau melalui metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan rangkuman penelitian yang dibagi menjadi dua bagian yaitu berupa kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan serta saran-saran yang mungkin dapat menjadi bahan penyempurnaan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini

LAMPIRAN

Bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan