

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kehidupan yang serba modern ini, teknologi informasi dengan mobilitas tinggi tidak terlepas dari semua aspek kehidupan manusia. Perkembangan yang begitu cepat membuat segala hal dapat dilakukan dengan mudah dan efisien. Terlebih dengan adanya teknologi internet yang memberikan banyak manfaat dan kemudahan di setiap aspeknya. Dengan adanya perkembangan internet ini, segala bentuk informasi serta komunikasi dapat dijangkau tanpa batas ruang dan waktu. Indonesia menjadi salah satu negara dengan jumlah pengguna internet paling banyak di dunia

**Tabel I- 1**  
**Jumlah Pengguna Internet Tahun 2022**

<b>No</b>	<b>Negara</b>	<b>Jumlah</b>
1	Tiongkok	1,01 miliar
2	India	833,71 juta
3	Indonesia	212,35 juta
4	Bangladesh	129,18 juta
5	Jepang	118,63 juta

*Sumber: databoks*

Berdasarkan tabel I-1 dapat kita ketahui bahwa Tiongkok merupakan negara dengan pengguna internet terbesar di Asia dengan jumlah 1,01 miliar pengguna internet. Berikutnya adalah India, yakni 833,71 juta, Indonesia dengan 212,35 juta, Bangladesh dengan 129,18 juta, dan yang terakhir ada

Jepang 118,63 juta pengguna internet. Indonesia menduduki urutan ke-tiga dari pengguna internet terbanyak di Asia. Artinya, pengetahuan masyarakat, Indonesia tentang Internet semakin meningkat. Adaptasi yang kian meningkat ini, tentunya telah mengubah model gaya belanja.

Gaya belanja saat ini sudah tidak lagi tradisional, namun kini mereka bisa berbelanja online hanya dengan menyentuh layar *smartphone* sambil bersantai di rumah. Dengan penggunaan internet yang cerdas, mereka telah menciptakan cara baru yang lebih efisien dan menyenangkan dalam berbelanja khususnya melalui aplikasi. Dengan akses yang mudah dan cepat, mereka dapat mencari produk atau layanan yang diinginkan hanya dengan memasukkan kata kunci atau menggeser layar ponsel.

Dengan adanya fenomena ini, banyak perusahaan pengembang aplikasi yang menciptakan aplikasi jual beli secara online, atau biasa disebut dengan e-commerce. Hatman dan Amir dalam (Romindo et al., 2019) menjelaskan bahwa *E-commerce* adalah jenis mekanisme perdagangan elektronik yang memfokuskan seseorang pada transaksi bisnis individu dengan menggunakan internet sebagai media pertukaran produk atau jasa. antara dua perusahaan (B-to-B) atau antara perusahaan dan pelanggan (B-to-C). Sebagai sarana pertukaran produk atau jasa, e-commerce perlu mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya.

Kepuasan pengguna dalam sebuah aplikasi *e-commerce* bisa dilihat dari kenyamanan individu dalam melakukan kegiatan belanja maupun berjualan. Mulai dari memberikan pengalaman seluler terpadu, penyediaan fitur live chat

yang memudahkan para penjual dan pembeli untuk saling berinteraksi dengan cepat, keamanan transaksi hingga kemudahan dalam penggunaan aplikasi. Pengalaman pengguna yang bisa diandalkan tentunya akan memberikan kepuasan pengguna pada sebuah aplikasi e-commerce. Untuk itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, seorang *developer* perlu meningkatkan kualitas terbaiknya untuk pengalaman user yang lebih baik. Hal ini selaras dengan penelitian (Alencia et al., 2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna menjadi dampak paling signifikan bagi para pengguna untuk mendapatkan pengalaman terbaik pada saat melakukan kegiatan berbelanja pada suatu *e-commerce*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna aplikasi *mobile e-commerce* khususnya di Kebumen. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna di Kebumen dan bagaimana faktor-faktor tersebut dapat ditingkatkan oleh seorang *developer*. Sehingga minat individu dalam menggunakan aplikasi *mobile e-commerce* pun akan meningkat. Saat ini, banyak sekali aplikasi *mobile e-commerce* yang sangat populer di kalangan masyarakat Indonesia yaitu aplikasi Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, Bukalapak, dan masih banyak yang lainnya.

Shopee merupakan situs belanja online yang beroperasi di Indonesia sejak Desember 2015 di bawah naungan PT Shopee Internasional Indonesia. Sebagai *marketplace* yang paling signifikan dan paling banyak digunakan dari tahun ke tahun, Shopee ini juga merupakan salah satu aplikasi *mobile marketplace* yang saat ini terus berkembang pesat di Indonesia.

**Tabel I- 2**  
**Jumlah Kunjungan E-Commerce Tahun 2023**

No	Toko Online	Q1	Q2	Q3
1	Shopee	157.966.667	166.966.667	216.766.667
2	Tokopedia	117.003.333	107.200.000	97.066.667
3	Lazada	83.233.333	74.533.333	52.233.333
4	Blibli	25.433.333	27.100.000	28.400.000
5	Bukalapak	18.066.667	15.566.667	12.366.667

*Sumber: databoks*

Menurut data yang diberikan *databoks* pada kuartal III tahun 2023, 5 website *e-commerce* kategori Marketplace di Indonesia yang paling banyak dikunjungi adalah Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, dan Bukalapak. Dari kelima situs tersebut, pertumbuhan jumlah pengunjung hanya terjadi di Shopee dan Blibli, sedangkan kompetitornya cenderung melemah. Situs Shopee mencatat rata-rata 216 juta kunjungan per bulan pada kuartal III tahun 2023. Angka tersebut meningkat sekitar 30% dibandingkan rata-rata jumlah kunjungan pada kuartal II tahun 2023 yaitu 166 juta. Pada periode yang sama, rata-rata kunjungan ke situs Blibli meningkat sebesar 5% (qoq), Tokopedia menurun sebesar 9% (qoq), Lazada menurun sebesar 30% (qoq) dan Bukalapak menurun sebesar 21% (qoq). Kendati demikian, angka pengunjung Shopee tetap lebih unggul jika dibanding dengan pesaing-pesaingnya yang lain.

Kemudian, tidak hanya dilihat dari segi pengunjung saja, perkembangan shopee juga bisa kita lihat dari segmen *mobile*-nya baik di *apps store* maupun *play store*. Perkembangan shopee pada segmen *mobile* ini

tentunya juga mampu bersaing dengan aplikasi *mobile e-commerce* terdahulu mereka seperti Tokopedia, Lazada, Akulaku dan lain sebagainya.

**Tabel I- 3**  
**Ranking Aplikasi E-Commerce Tahun 2023**

Aplikasi	Rank Penyedia Aplikasi		Rating Pengguna	
	Apps Store	Play Store	Apps Store	Play Store
	Shopee	1	1	4.6 / 5
Lazada	3	2	4.8 / 5	4.6 / 5
Akulaku	5	3	4.5 / 5	4.6 / 5
Tokopedia	2	4	4.8 / 5	4.6 / 5
Blibli	6	5	4.8 / 5	4.7 / 5

*Sumber: Data sekunder tahun 2023*

Dalam persaingannya, shopee telah menduduki rank penyedia aplikasi nomer satu baik dalam *apps store* maupun *play store* dan berdasarkan tabel I-3, diperoleh kesimpulan jumlah kepuasan penggunaan aplikasi shopee relatif tinggi yaitu di angka rata rata 4.5/5. Ini membuktikan bahwa sebagai *e-commerce* pendatang yang baru saja masuk, ternyata shopee mampu bersaing dengan baik dengan *e-commerce* pendahulu mereka.

**Tabel I- 4**  
**Observasi Pengguna E-Commerce di Kebumen Tahun 2023**

E-Commerce	Jumlah Pengguna	Persentase
Shopee	20	67%
Tokopedia	6	20%
Lazada	4	13%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data primer tahun 2023*

Berdasarkan tabel I-4, menunjukkan hasil observasi terhadap 30 responden yang menggunakan aplikasi *e-commerce* di Kabupaten Kebumen.

Bisa dilihat pengguna aplikasi Shopee cenderung diminati di Kabupaten Kebumen dengan capaian responden 20 persentase 67%, Tokopedia 6 dengan persentase 20% sedangkan Lazada 4 dengan persentase 13%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi shopee cenderung banyak digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Kebumen dibanding dengan aplikasi kompetitornya.

Hal yang mempengaruhi jumlah tersebut tidak lepas dari kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi. Karena semakin mereka merasa puas dengan aplikasi yang mereka pakai, maka keberpalingan mereka untuk pindah ke aplikasi *mobile* lain akan tidak mungkin. Oleh karena itu, Shopee terus melakukan peningkatan dalam kepuasan penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan persepsi atau ukuran subjektif dari efektivitas suatu sistem informasi.

Menurut Lovelock dan Wirtz, dalam Sumartini dan Tias (2019) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan pengguna adalah penilaian seseorang terhadap performa yang diterima dari suatu sistem dalam kaitannya dengan harapan dari sistem tersebut Kotler dan Keller, (dalam Prayanthi, 2020). Salah satu fenomena yang dapat ditemukan dari kepuasan pengguna yaitu *user-friendly interface*, proses pembayaran yang aman dan mudah, inovasi dan pembaruan berkala dan lain sebagainya.

Dari banyaknya informasi yang didapat dari sumber terkait, sebagai gambaran awal penelitian, penulis melakukan survei pengguna aplikasi *e-commerce*. Tujuannya yaitu untuk mengetahui apa yang membuat mereka

merasa nyaman dan puas menggunakan aplikasi *e-commerce* yang mereka gunakan.

**Tabel I- 5**  
**Observasi Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Commerce Shopee Tahun 2023**

Variabel	Banyaknya	Persentase
Kualitas Sistem	13	43%
Kualitas Informasi	6	20%
Keamanan	7	23%
Kemudahan	4	13%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer tahun 2023*

Dari tabel I-5, dapat kita ketahui bahwa Kualitas Sistem sebesar 43%, Kualitas Informasi sebesar 20%, Keamanan sebesar 23%, dan Kemudahan sebesar 13%. Salah satu fenomena yang paling banyak muncul di kalangan masyarakat kebumen terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* yang mereka gunakan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan keamanan. Untuk itu, dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce*, maka shopee perlu menerapkan strategi yang tepat untuk selalu memuaskan para *user* mereka salah satunya dengan peningkatan kualitas sistem.

Kualitas sistem merupakan bagaimana sebuah sistem dapat bekerja secara baik dan optimal agar menghasilkan hasil luaran yang sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna sistem tersebut. Kualitas sistem dapat digunakan sebagai acuan terhadap sistem yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang dapat digunakan untuk mengatur kualitas pelayanan barang dan jasa (Popoola et al., 2014). Oleh karena itu, agar

implementasi dari sistem shopee dapat teralisasi seorang developer perlu meningkatkan kualitas sistemnya guna memuaskan pengalaman para penggunanya.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Satyadarma & Syamsudin (2023) menyatakan bahwa Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-learning dalam pembelajaran pada Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang disediakan maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi e-learning dalam pembelajaran pada Pendidikan Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Kemudian menurut hasil penelitian yang dilakukan Katili et al., (2022) menyatakan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service.

Hal ini tentunya menunjukkan bahwa kualitas sistem dalam suatu aplikasi maupun web yang ditawarkan oleh perusahaan sangatlah penting. Setiap kualitas sistem yang baik, akan berdampak pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, sebagai perusahaan dalam bidang *e-commerce*, shopee akan selalu siap menanggung setiap keluhan dari para pengguna terkait dengan kualitas sistem yang ada dalam aplikasi. Untuk itu, shopee harus sigap dan cepat serta mampu memberikan rasa kepuasan bagi para penggunanya melalui kualitas sistemnya. Salah satu fenomena yang ditemukan dari kualitas sistem

ini terhadap kepuasan penggunaan shopee yaitu *ui & ux* yang bagus, sistem aplikasi yang ringan dan tidak mudah hang.

Selain kualitas sistem, dalam meningkatkan kepuasan pengguna shopee, perusahaan juga perlu menerapkan strategi kualitas informasi. Kualitas informasi biasa kita katakan sebagai karakteristik yang melekat pada informasi sehingga informasi dikatakan bermakna bagi pengguna dan memberikan keyakinan kepada pengguna sehingga dapat bermanfaat dalam berbagai proses penetapan keputusan Suwardjono, (dalam Puspitawati, 2021:152). Kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna informasi (Jansen et al, 2018:3). Kualitas informasi berpusat pada bagaimana penilaian pengguna informasi terhadap manfaat atau tingkat kepentingan dari informasi tersebut.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Asyifa (2021) menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudian menurut hasil penelitian yang dilakukan Rahayuningtyas (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

Hal ini tentunya menggambarkan bahwa pentingnya kualitas informasi pada suatu perusahaan khususnya *e-commerce* ternyata sangat penting dalam menjamin pengalaman berbelanja yang puas dan aman bagi pengguna.

Fenomena yang didapat dari kualitas informasi ini yaitu informasi produk yang akurat dan lengkap (deskripsi, harga, sampai review dari pembeli sebelumnya). Selain itu, kualitas informasi juga melindungi pengguna dari penipuan atau penjualan produk palsu. Dengan memastikan informasi yang tersedia, tentunya akan membantu membangun kepercayaan kepada pengguna dalam menggunakan aplikasi shopee. Setelah semua itu terealisasikan maka kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi shopee pun dapat tercipta.

Kemudian, strategi terakhir dalam membangun kepuasan pengguna dalam aplikasi shopee yaitu keamanan. Menurut Kotler sendiri dalam Indrasari (2019:63) mengemukakan bahwa “Keamanan yaitu layanan yang diberikan harus bebas risiko, bahaya dan keraguan serta kerugian”. Sedangkan menurut Rahayu & Susanti, (2022) keamanan adalah suatu cara untuk menghindari terjadinya suatu eksplotasi yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab baik itu yang berada di lingkungan maupun keamanan sistem data. Maka dari itu penting bagi sebuah perusahaan khususnya *e-commerce* dalam menciptakan suatu keamanan yang berkualitas guna membangun kepuasan para pengguna.

Hasil penelitian yang dilakukan Natalia & Susilawaty (2022) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna *Paylater*. Kemudian menurut hasil penelitian yang dilakukan Sudimanto et al., (2023) juga menyatakan bahwa keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi.

Hal ini tentunya menggambarkan bahwa keamanan aplikasi merupakan fondasi penting untuk memastikan perlindungan data dan privasi pengguna. Tanpa langkah-langkah keamanan yang memadai tentunya akan membuat ancaman kejahatan dunia maya. Keamanan aplikasi juga melindungi pengguna dari berbagai jenis serangan seperti *phishing*, *malware*, dan peretasan. Selain itu, keamanan yang baik juga tentunya akan membangun kepercayaan antara pengguna dan penyedia aplikasi. Sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman saat menggunakan layanan. Salah satu fenomena yang ditemukan dari keamanan ini yaitu data pribadi yang tidak disalah gunakan, terdapat konfirmasi dari shopee jika ada *user* yang masuk dan lain sebagainya. Dengan adanya kualitas kewanaman tersebut para pengguna menjadi sangat percaya akan keamanan shopee.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas membuat penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI KEBUMEN”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Perkembangan teknologi internet terus memberikan banyak manfaat dan kemudahan. Dengan penggunaan internet yang cerdas, mereka telah menciptakan cara baru yang lebih efisien dan menyenangkan dalam berbelanja yaitu dengan aplikasi *mobile*. Saat ini, banyak perusahaan *e-commerce* yang terus mengembangkan aplikasinya. Shopee merupakan salah satu *e-commerce* yang turut meramaikannya. Namun, dalam bersaing dengan aplikasi *e-*

*commerce* yang lain, shopee terus meningkatkan pengalaman pengguna dan membangun hubungan jangka panjang dengan konsumennya. Dari banyaknya informasi yang didapat dari sumber terkait dan berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan penulis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee di kebumen?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee di kebumen?
3. Apakah keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee di kebumen?
4. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee di kebumen?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar pembahasan dari penelitian ini tidak keluar dari konteks maka peneliti membatasi batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah pada masyarakat kebumen.
2. Subjek penelitian ini adalah pengguna yang sudah pernah menggunakan aplikasi shopee di Kabupaten Kebumen yang berusia minimal 17 tahun dengan asumsi bahwa usia tersebut dianggap sudah bisa mengerti dan dapat memberikan jawaban yang objektif pada penelitian ini.

3. Masalah penelitian ini adalah membahas tentang Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee di Kebumen. Variabel dalam penelitian ini dibatasi pada:
- a. Kepuasan Pengguna

Menurut Lovelock dan Wirtz, dalam Sumartini dan Tias (2019) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan pengguna adalah penilaian seseorang terhadap performa yang diterima dari suatu sistem dalam kaitannya dengan harapan dari sistem tersebut (Kotler dan Keller, 2016). Dalam penelitian ini, akan digunakan indikator-indikator kepuasan pengguna menurut Fandy Tjiptono (2015) yaitu :

- 1) Kesesuaian Harapan

Merujuk pada sejauh mana harapan pengguna terhadap aplikasi shopee terpenuhi.

- 2) Minat Berkunjung Kembali

Pengguna yang merasa puas dari pengalamannya menggunakan aplikasi shopee tidak akan sungkan untuk menggunakannya kembali. Hal ini didasari oleh kualitas dan performa yang diberikan pada suatu aplikasi shopee.

- 3) Kesediaan Merekomendasikan

Pengguna yang merasa puas akan selalu merekomendasikan hasil pengalaman yang didapat kepada orang lain.

## b. Kualitas Sistem

Kualitas sistem dapat digunakan sebagai acuan terhadap sistem yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang dapat digunakan untuk mengatur kualitas pelayanan barang dan jasa (Popoola et al., 2014). Penelitian ini dibatasi pada indikator kualitas sistem yang dikemukakan oleh Nelson et al. (2005:206) sebagai berikut:

### 1) Reliabilitas sistem

Merujuk pada kemampuan sistem atau aplikasi untuk beroperasi secara konsisten dan dapat diandalkan tanpa terjadi kegagalan atau kerusakan yang signifikan.

### 2) Fleksibilitas sistem

Merujuk pada kemampuan sistem untuk melakukan suatu perubahan-perubahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna

### 3) Integrasi sistem

Sistem memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis

### 4) Aksesibilitas sistem

Merujuk pada kemudahan sistem dalam mengakses dan menghasilkan informasi dari suatu sistem

### 5) Waktu respon sistem

Merujuk pada waktu yang diperlukan oleh sistem atau aplikasi untuk merespons aksi atau permintaan dari pengguna atau komponen lain.

c. Kualitas Informasi

Kualitas informasi biasa kita katakan sebagai karakteristik yang melekat pada informasi sehingga informasi dikatakan bermakna bagi pengguna dan memberikan keyakinan kepada pengguna sehingga dapat bermanfaat dalam berbagai proses penetapan keputusan (Suwardjono, dikutip dalam Puspitawati, 2021:152). Penelitian ini dibatasi pada indikator kualitas informasi yang dikemukakan oleh Utomo et al., (2017) sebagai berikut:

1) *Accuracy*

Mengacu pada sejauh mana informasi yang disediakan adalah benar, akurat, dan bebas dari kesalahan atau distorsi.

2) *Timeless*

Mengacu pada relevansi dan kegunaan informasi dalam jangka waktu tertentu.

3) *Relevance*

Mengacu pada sejauh mana informasi yang diberikan memenuhi kebutuhan atau minat pengguna.

4) *Informativeness*

Mengacu pada sejauh mana informasi yang diberikan memberikan wawasan atau pengetahuan baru kepada pengguna.

5) *Competitiveness*

Mengacu pada sejauh mana informasi yang diberikan bersaing dengan informasi yang disediakan oleh sumber atau platform lain.

#### d. Keamanan

Menurut Kotler sendiri dalam Indrasari (2019:63) mengemukakan bahwa “Keamanan yaitu layanan yang diberikan harus bebas risiko, bahaya dan keraguan serta kerugian”. Sedangkan menurut Rahayu & Susanti, (2022) keamanan adalah suatu cara untuk menghindari terjadinya suatu eksplotasi yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab baik itu yang berada di lingkungan maupun keamanan sistem data. Penelitian ini dibatasi pada indikator keamanan yang dikemukakan oleh Raman Arasu & Viswanathan A. (2011) sebagai berikut:

##### 1. Memberikan kerahasiaan data

Memberikan data tertutup berarti melindungi informasi sensitif atau pribadi dari akses atau penutupan oleh pihak yang tidak berwenang. Meliputi informasi seperti nama, alamat, nomor telepon, alamat email, dan informasi kartu kredit.

##### 2. Memberikan jaminan keamanan

Memberikan jaminan keamanan berarti mengimplementasikan langkah-langkah dan prosedur untuk melindungi sistem atau platform dari serangan atau aktivitas yang tidak sah.

##### 3. Tidak Menyalahgunakan Data Pribadi

Tidak Menyalahgunakan Data Pribadi dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa yakin bahwa data pribadi mereka tidak akan disalahgunakan oleh Shopee.

Penyalahgunaan data pribadi dapat berupa berbagai hal, seperti pencurian identitas, penipuan, dan pemerasan.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee pada masyarakat kebumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee pada masyarakat kebumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee pada masyarakat kebumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh dari pengaruh kualitas Sistem, kualitas informasi, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee pada masyarakat kebumen.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Menambah wawasan peneliti mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi shopee di kebumen.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi bagi pembaca serta dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Di Kebumen.

