

Analisis Tingkat Dimensi IT Affordance Dan Customer Engagement Pada Pengguna Shopee Live Di Jakarta = The Level Analysis Of IT Affordance And Customer Engagement Dimensions On Shopee Live Users In Jakarta

Muhamad Hanafi Robianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920547872&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan teknologi *e-commerce* menjadi salah satu kemudahan manusia dalam bertransaksi di dunia online. Salah satu fitur yang berkembang dalam teknologi pada *e-commerce* yaitu *live streaming shopping*, dimana fitur ini dapat menciptakan ruang virtual bagi penjual untuk melakukan siaran dan menyediakan alur interaksi untuk mendapat keterikatan pelanggan. *Human computer interaction* (HCI) yang terjadi pada *live streaming shopping* ini menghasilkan adanya hubungan antara pelanggan dan fitur-fitur teknologi yang ada didalamnya melalui *affordance*. Dalam *live streaming shopping*, *visibility affordance*, *metavoicing affordance*, dan *guidance shopping affordance* merupakan faktor yang terkandung di dalam *IT affordance*. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkatan dimensi *IT affordance* dan *customer engagement* pada pengguna Shopee Live di Jakarta dimana Shopee adalah pemimpin lingkungan *live streaming shopping* di tanah air. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei yang disebar melalui platform Google Form. Data yang terkumpul sebanyak 139 responden yang kemudian diolah dengan statistik deskriptif menggunakan IBM SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat dimensi *IT affordance* dan *customer engagement* pada pengguna Shopee Live di Jakarta adalah tinggi.

.....

The evolution of *e-commerce* technology has become one of the human facilities in transactions in the online world. One of the emerging features of technology in *ecommerce* is *live streaming shopping*, where this feature can create a virtual space for sellers to broadcast and provide a stream of interaction to gain customer engagement. *Human computer interaction* (HCI) that occurs on *live streaming shopping* produces a connection between the customer and the features of technology in it through *affordance*. In *live streaming shopping*, *visibility affordance*, *metavoicing affordance*, and *guidance shopping affordance* are factors that are contained in *IT affordance*. Therefore, the aim of this research is to analyze the level of *IT of affordance* and *customer engagement dimension* on *Shopee Live users in Jakarta* where *Shopee* is the leader of the *live streaming shopping environment in Indonesia*. This research is *descriptive quantitative research* with data collection techniques through surveys distributed through the *Google Form*. The data collected 139 respondents then processed with descriptive statistics using *IBM SPSS 25*. The results of this research show the level of *IT affordance* and *customer engagement dimension* on *Shopee Live users in Jakarta* is high.