

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan Industri penerbangan saat ini sangat meningkat. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya maskapai penerbangan domestik dan internasional yang bermunculan sehingga membuat persaingan semakin kompetitif. Perkembangan industri penerbangan didukung dengan perkembangan teknologi informasi. Hal tersebut memiliki pengaruh pada perilaku konsumen yang menginginkan informasi yang cepat dan akurat. Internet adalah produk jasa yang sangat mudah dioperasikan dan dapat digunakan oleh semua kalangan dan juga dapat digunakan sepanjang waktu. Kelebihan itulah yang menjadi salah satu faktor pendorong berkembangnya *internet* di seluruh dunia.

Jika membahas fenomena pembelian *online* di industri penjualan tiket pesawat dan reservasi hotel sebagai contohnya segala kebutuhan bepergian pun menjadi lebih mudah. Dengan adanya situs – situs yang memfasilitasi pembelian tiket pesawat dan reservasi hotel secara online maka masyarakat pun dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai perjalanannya secara real time. Blibli.com hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi mengenai harga tiket dan reservasi kamar hotel serta fasilitas untuk pembelian tiket secara online dari berbagai maskapai dimana konsumen sudah tidak perlu mengecek harga tiket dari setiap maskapai penerbangan lewat agen

perjalanan, menelpon langsung *costumer service* maskapai, atau membuka satu persatu situs dari setiap maskapai penerbangan . Manfaat yang ditawarkan oleh online store adalah kemudahan dan *efisiensi*. Kepercayaan (*trust*) ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain/mitra bisnis, melainkan harus dibangun memiliki dari awal dan dapat dibuktikan *trust* telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan . resiko yang harus dihadapi oleh pengguna *online store* adalah keamanan dalam bertransaksi.

Analisis merupakan suatu alat untuk melihat pengaruh variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat, jika pengukuran pengaruh antar variabel melibatkan lebih dari satu variabel bebas maka dinamakan analisis regresi linear berganda. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs Blibli.Com. Menggunakan Regresi Linear Berganda. Linear Berganda

Penulis mengambil studi kasus pada *website* Blibli.com. Berdasarkan sumber dari <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>, data yang didapat dari bulan april – juni 2020 berupa pengunjung *website* 32,527,200 perbulan, *twitter* 483,300, *instagram* 627,400, dan *fecebook* 8,264,800. meliputi berbagai kalangan masyarakat. Blibli menempati peringkat kelima pengunjung terbanyak di skala indonesia pada tahun 2020, hal ini menunjukkan bahwa Blibli menjadi situs belanja *online* populer yang banyak digunakan oleh masyarakat dunia.

Dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan pengguna terhadap situs Blibli. Com Berdasarkan data dari pengguna dari *google play store* dimana permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna yaitu barang yang dipesan kadang tidak datang tepat waktu dengan waktu semestinya, tidak ada tombol permintaan pembatalan pesanan, kurangnya percaya akan situs karena barang yang dipesan tidak datang atau rusak.

Dari uraian permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE PADA SITUS BLIBLI.COM”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Adakah pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs Blibli.com?
2. Adakah pengaruh faktor keamanan terhadap kepuasan pembelian secara online pada situs Blibli.com?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Website yang akan dianalisis adalah website Blibli di <https://www.blibli.com/>.
2. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dalam bentuk *google form*
3. Tools yang digunakan untuk menganalisa hasil dari kuesioner adalah SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).
4. jumlah responden dibatasi minimal 100 orang berdasarkan sumber daya yang dimiliki.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka didapat tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui adakah pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs Blibli.
2. Mengetahui adakah pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs Blibli.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Dapat mengetahui pengukuran tingkat keputusan pembelian secara online di situs Blibli .
2. Dapat mengetahui tingkat keputusan pembelian secara online berdasarkan faktor kepercayaan dan keamanan dari pengguna Blibli.

### **1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah,dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Dan Manfaat Penelitian Serta Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan berisi beberapa teori dan konsep umum yang akan dideskripsikan yang mendukung penelitian yang dikutip dari jurnal, dan pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dan dari penulis inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi deskripsi tentang metodologi penelitian. Menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang akan digunakan dalam penelitian.

**BAB IV : ANALISIS**

Bab ini berisi tentang analisis penelitian mengenai kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs Blibli.

**BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan dan menganalisa data-data yang didapatkan dari hasil penelitian

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis serta saran atau masukan bagi pengembangan *website* yang akan datang.