

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 wisata penjualan tiket pesawat dan reservasi hotel sebagai contohnya. Segala kebutuhan berpergian pun menjadi lebih mudah. Dengan adanya situs-situs yang memfasilitasi pembelian tiket pesawat dan reservasi hotel secara online maka masyarakat pun dapat dengan mudah dan mengetahui informasi yang dibutuhkan mengenai perjalanannya secara real time. Saat ini ada beberapa perusahaan travel agent di Indonesia yang menggunakan model transaksi e-commerce. Traveloka.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 tiap maskapai penerbangan lewat agen perjalanan, menelepon langsung customer service maskapai, atau membuka satu per satu situs dari tiap maskapai penerbangan (Sastika, 2016 : 2).

Manfaat yang ditawarkan oleh online store adalah kemudahan dan efisiensi. Aplikasi e-commerce tidak terlepas dari risiko. Risiko utama yang harus dihadapi oleh pengguna online store adalah keamanan dalam bertransaksi (D. P. J. Aribowo, 2013:13). Trust merupakan pondasi dari bisnis. Suatu transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan (trust) ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain/mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai 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 (Corbitt, 2015:24).

Faktor pendukung e-commerce lainnya adalah website. Konsumen pada e-commerce berinteraksi dengan perusahaan menggunakan website. Pengukuran kualitas website dapat dilakukan dengan tools atau survei. Pada penelitian ini, kualitas web diukur oleh pengguna khususnya oleh konsumen dengan didasari oleh pengukuran kualitas website menggunakan webqual. Pengukuran kualitas web pada webqual dilakukan oleh pengguna web tersebut sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola web untuk menyesuaikan kualitas web sesuai dengan persepsi pengguna (Barnes, 2002:144).

Untuk dapat menarik minat pembelian secara online, e-commerce harus mengetahui persepsi individu apa saja yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian online. Belanja online berkaitan erat dengan keyakinan bahwa informasi dan transaksi internet terpercaya (George, dalam Andy et al., 2014). Maka dapat disimpulkan, sikap percaya (trust) akan terbentuk jika konsumen mendapatkan kualitas informasi (information quality) yang lengkap dan Keamanan yang dapat dipercaya.

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 Traveloka”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

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

1. Adakah pengaruh faktor kepercayaan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs Traveloka ?
2. Adakah pengaruh faktor keamanan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs Traveloka ?
3. Adakah pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs Traveloka ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Website yang akan dianalisis adalah website Traveloka di <https://www.traveloka.com/>
2. Metode yang digunakan untuk analisis website ini menggunakan metode Webqual 4.0.
3. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
4. Jumlah respondent dibatasi minimal 100 orang berdasarkan sumber daya yang dimiliki.
5. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di wilayah Kota Jambi
6. Tools yang digunakan untuk menganalisa hasil dari kuesioner adalah SPSS (Statistical Product and Service Solutions)

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 Traveloka.
2. Mengetahui adakah pengaruh keamanan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs Traveloka

3. Mengetahui adakah pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs Traveloka

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Dapat membantu pihak Traveloka dalam mengetahui tingkat keputusan pembelian secara online berdasarkan faktor kepercayaan dan kemanan dari pengguna Traveloka.
2. Penulis dapat mengetahui pengukuran tingkat keputusan pembelian secara online di situs Traveloka menggunakan metode Webqual 4.0
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar gambaran terhadap masalah yang sedang dibahas seperti Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan di khususkan pembahasn teori- teori dasar yang mendukung penelitian di kutip dari buku, jurnal, dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan pembelian secara online pada situs Traveloka.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS

Pada bab ini mrnggambarkan gambaran umum website Traveloka dan menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan.

BAB V HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang di peroleh dari tahap – tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan website yang akan datang.