

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan ilmu teknologi berperan penuh dalam mendorong terjadinya perkembangan dalam kehidupan bermasyarakat. Teknologi mendukung dalam penyediaan barang-barang atau layanan jasa yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup. Di era seperti saat ini mungkin hampir seluruh penduduk di Indonesia sendiri pun sudah ikut merasakan efek dari adanya kemajuan teknologi serta dampak positif maupun negatif yang ditimbulkannya.

Teknologi memberikan banyak dampak bagi transformasi kehidupan bermasyarakat, gaya atau pola hidup maupun aktifitas bisnis. Teknologi yang paling berdampak terhadap perubahan ialah teknologi internet. Pemanfaatan dari adanya teknologi internet ini merupakan inovasi serta sebuah ide yang baik dalam hal berbisnis, yang mana dapat membantu adanya keterikatan maupun interaksi antara penjual atau penyedia layanan dengan konsumen secara *virtual* melalui internet[1].

Kemajuan teknologi internet yang paling sering dimanfaatkan serta digunakan yaitu teknologi aplikasi. Teknologi aplikasi ini termasuk kedalam kategori perangkat lunak (*software*) atau program komputer yang beroperasi pada sistem yang diciptakan serta dikembangkan untuk melakukan perintah tertentu sesuai dengan tujuan. Teknologi aplikasi membantu memberikan kemudahan dan

kenyamanan bagi masyarakat khususnya di Indonesia dalam berbagai segi bidang kehidupan, khususnya pada bidang *e-commerce*.

Inovasi terbaru dari teknologi aplikasi pada bidang *e-commerce* yaitu berupa aplikasi belanja *online* yang memberikan pengalaman belanja yang berbeda dengan menawarkan keunggulan dan kemudahan bagi konsumen dalam membeli produk yang ditawarkan. Salah satunya adalah perangkat lunak digital Alfamart yaitu aplikasi Alfagift.

Alfagift merupakan aplikasi yang memberikan akses atau layanan secara *online* kepada konsumen untuk mengetahui promo produk, undian, A-kupon gratis, lokasi Alfamart, dan social media resmi milik Alfamart. Aplikasi ini memiliki fitur-fitur menarik seperti beranda, produk, *barcode*, penawaran, akun, berita, transaksi, pengiriman dari tempat terdekat ke tempat tinggal konsumen[2].

Berdasarkan ulasan pengguna pada aplikasi Alfagift di laman platform distribusi aplikasi IOS (*App Store*) hampir semua komentar yang terdata bahwa aplikasi ini baik yaitu dengan *rating* 4,0 dari 5. Pengguna menyatakan bahwa aplikasi ini banyak digunakan dan dimanfaatkan untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari secara *online*. Selain komentar positif, aplikasi ini mendapatkan beberapa komentar kritis yang mana yang paling mendominasi ialah adanya permasalahan pada fitur transaksi yang sering kali gagal tapi dana tidak bisa dikembalikan (*refund*), sehingga pengguna merasa dirugikan. Hal ini tentu saja mengurangi minat perilaku pengguna untuk menggunakan aplikasi ini sebagai media sosial untuk berbelanja secara *online*.

Ketidaknyamanan pelayanan pada aplikasi ini seharusnya dilakukan pengevaluasi dan peningkatan terhadap fitur-fitur yang ada terkait kendala yang dirasakan para pengguna yang menggunakannya sehingga dapat meningkatkan minat penggunanya lebih baik lagi.

Mengacu terhadap uraian diatas, dimana terdapat adanya ulasan kurang memuaskan pada aplikasi Alfagift, sehingga aplikasi ini dinilai buruk oleh sebagian penggunanya. Walaupun banyaknya kendala yang dirasakan para penggunanya, aplikasi ini tetap digunakan oleh sebagian masyarakat Indonesia. Maka dari itu, penelitian ini diadakan dengan tujuan untuk melakukan analisis perilaku pengguna aplikasi Alfagift dengan *Theory of Planned Behavior*.

Pendekatan perilaku bisa dievaluasi menggunakan beragam model evaluasi. Beberapa model evaluasi pendekatan perilaku di antaranya *Theory of Reactioned Action* (TRA), *Theory Planned Behavior* (TPB), *Theory Acceptance Model* (TAM), *Task Technology Fit* (TTF), dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)[3].

Model *Theory Planned Behavior* (TPB) memfokuskan evaluasi terhadap perilaku yang sudah direncanakan sebelumnya dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi. Pada model TPB terdapat unsur kontrol terhadap perilaku yang bisa mempengaruhi niat pengguna dalam pemanfaatan teknologi. Minat yang tinggi dalam menggunakan teknologi berpengaruh terhadap optimalisasi penggunaan teknologi itu sendiri[3].

Berdasarkan uraian diatas metode yang dipilih untuk melihat perilaku pengguna pada aplikasi Alfagift adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB). *Theory*

of Planned Behavior (TPB). Teori ini membantu dalam melihat bagaimana sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subyektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku persepsian yang dirasakan (*percieved behavioral control*) dalam mempengaruhi dan minat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku (*behavior*)[4].

Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul “**Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi Alflagift Dengan *Theory Of Planned Behavior* (Studi Kasus : Masyarakat Kota Jambi)**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana menganalisa perilaku pengguna menggunakan aplikasi Alflagift dengan menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB).

1.3 BATASAN MASALAH

Dari perumusan masalah diatas penulis menentukan batasan masalah penelitian yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa bagaimana menganalisa perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi Alflagift dengan menggunakan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang difokuskan pada 5 variabel, berupa 3 variabel bebas yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subyektif (*subjective norm*), kontrol perilaku persepsian

(*perceived behavioral control*) dan 2 variabel terikat yaitu minat perilaku (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*).

2. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner berupa formulir digital dengan bantuan *google form* yang akan dibagikan melalui media sosial yaitu aplikasi WhatsApp.
4. Data statistik diolah menggunakan *tools* berupa aplikasi *SmartPLS*.
5. Data hasil olahan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, antara lain :

1. Untuk menganalisa perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi Alfagift.
2. Untuk mengetahui variabel mana yang paling mempengaruhi dan memiliki nilai tertinggi daripada variabel lainnya terhadap metode yang akan digunakan.
3. Untuk memberikan kritik dan saran terhadap aplikasi Alfagift agar dapat memperbaiki dan meningkatkan sistem pada aplikasi tersebut. Serta membantu para pengguna dan pembaca dalam memahami penggunaan aplikasi Alfagift.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain :

1. Dapat mengetahui hasil analisa mengenai perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi Alfagift.
2. Dapat mengetahui variabel mana yang paling mempengaruhi dan memiliki nilai tertinggi daripada variabel lainnya terhadap metode yang akan digunakan.
3. Dapat membantu dalam memberikan kritik dan saran terhadap aplikasi Alfagift agar dapat memperbaiki dan meningkatkan sistem pada aplikasi tersebut. Serta membantu para pengguna dan pembaca dalam memahami penggunaan aplikasi Alfagift.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam menyusun analisis penelitian ini agar penelitian tidak terlalu luas dan bisa fokus pada pokok permasalahan, maka penulis membuat sistematika penulisan yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis,

aplikasi, contoh aplikasi, dan metode *Theory of Planned Behavior* (TPB).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan proses yang digunakan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan dalam mengolah data dan alat bantu yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan instrument penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN REKOMENDASI

Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis dari penelitian yang sudah dilakukan, kemudian disajikan dalam bentuk data yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya dan disajikan bahan masukan bagi pihak pengembang aplikasi.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan hasil analisis dan saran yang dapat dijadikan evaluasi bagi pihak pengembang.