

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era modernisasi saat ini banyak masyarakat yang mendukung penggunaan sistem salah satunya dalam hal berbelanja. Mereka mendukung kemajuan teknologi ini karena merasakan kemudahan dalam penggunaanya, semakin banyak masyarakat yang senang menggunakan teknologi ini akan memberikan dampak bagi sistem digital. Bila masyarakat menggunakan teknologi digital, contohnya aplikasi dalam berbelanja di kehidupan sehari-hari, maka hal ini akan membentuk perilaku pengguna.

Belanja online atau *E-Commerce* adalah sebuah proses transaksi yang dilakukan melalui media atau perantara yaitu berupa situs-situs jual beli online ataupun jejaring sosial yang menyediakan barang atau jasa yang diperjualbelikan[1]. Dengan pesatnya kemajuan teknologi membantu masyarakat untuk berbelanja tanpa harus keluar rumah. Belanja online banyak digemari berbagai kalangan masyarakat karena proses belanja yang cepat dan efektif. Salah satu aplikasi *fashion & lifestyle* yang dapat diakses di Indonesia adalah Zalora.

Zalora adalah destinasi fashion online terkemuka di Indonesia yang menjadi situs *e-commerce fashion* yang terbesar di Asia Tenggara, Zalora menyediakan beragam produk fashion dalam mode dan kecantikan yang menawarkan koleksi

pakaian, aksesoris, sepatu, dan produk kecantikan untuk pria dan wanita baik dari brand lokal maupun internasional[2]. Ada beberapa permasalahan pada penggunaan aplikasi Zalora seperti sistem pembayaran yang tidak lengkap, promo voucher diskon tidak bisa dipakai, proses restock barang lama, serta program gratis ongkir yang berbayar pertahunnya.

Dari beberapa rangkuman hasil permasalahan diatas, kami sebagai peneliti menganalisa dan menemukan solusi untuk permasalahan tersebut dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. UTAUT dirumuskan dengan 4 determinan inti dari niat dan penggunaan (*intention and usage*) yaitu *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), & *facilitating conditions* (kondisi fasilitas)[3]. Maka berdasarkan uraian diatas aplikasi Zalora belum sepenuhnya maksimal dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dengan adanya permasalahan tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan **"ANALISIS PERILAKU PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN ZALORA DENGAN METODE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) DI KOTA JAMBI"**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari Latar Belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana perilaku pengguna dalam menggunakan Zalora dengan metode UTAUT di Kota Jambi?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk lebih memfokuskan pada permasalahan yang akan diteliti, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa aplikasi Zalora.
2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner secara online menggunakan *Google Form*.
3. Sampel hanya diambil dari pelanggan yang menggunakan aplikasi Zalora di Kota Jambi.
4. Penelitian ini menggunakan metode *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) dengan variabel yang digunakan adalah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating condition*) sebagai variabel independen dan perilaku pengguna (*use behavior*) sebagai variabel dependen.
5. Menggunakan metode SEM data statistik SPLS (*Smart PLS*).

1.4 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui perilaku pengguna dalam menggunakan Zalora dengan metode UTAUT.

2. Untuk mengetahui dimensi atau variabel yang paling berpengaruh terhadap perilaku pengguna pada aplikasi Zalora.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi pihak perusahaan Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk selalu memperbaiki kualitas layanan terhadap kepuasan dari aplikasi tersebut.
2. Bagi Pembaca Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan masalah perilaku, kualitas layanan, dan tambahan wawasan pemikiran ilmu pengetahuan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan Ilmiah ini dapat dilihat sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori tentang kepuasan pengguna seperti konsep analisis, dan metode UTAUT.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk menganalisis kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi Zalora.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, model penelitian, hipotesis, serta pengembangan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian dari tahap awal yaitu hasil pengumpulan data penelitian hingga tahap akhir hasil analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.