

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membawa beberapa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya gaya hidup masyarakat yang menjadi serba praktis. Adanya internet mempermudah masyarakat dalam mencari informasi di era globalisasi seperti saat ini. Informasi bisa diperoleh dari seluruh penjuru dunia tanpa mengenal batas waktu dan geografis karena penggunaanya terhubung melalui sistem komputer secara global. Internet mampu menggantikan peran dalam tatanan hidup masyarakat. Toko-toko konvensional kini telah tergantikan dengan hadirnya toko daring (*online*) yang menyediakan segala kebutuhan gaya hidup secara lebih lengkap (Sujana & Suprpti, 2016).

Berbagai transaksi jual beli yang sebelumnya hanya bisa dilakukan dengan cara tatap muka (dan sebagian sangat kecil melalui pos atau telepon), kini sangat mudah dan sering dilakukan melalui internet (Widodo, Putranti, & Nurchayati, 2016). Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan jumlah pengguna internet di Indonesia tahun ke tahun pengguna internet diperkirakan semakin lama akan semakin meningkat (Alwafi & Magnadi, 2016).

Meskarani, Fatemeh, Zuraini Ismail, & Bharani Shanmugam (2013), menjelaskan bahwa saat ini belanja daring adalah salah satu cara berbelanja yang sedang marak digunakan dalam transaksi jual beli. Toko daring juga merupakan bentuk jual beli melalui alat komunikasi elektronik atau jejaring sosial di mana pembeli tidak perlu susah payah datang ke toko untuk melihat dan membeli apa yang mereka cari karena dengan adanya belanja daring mereka hanya tinggal melihat barang yang diinginkan di internet kemudian memesan barang sesuai pilihan dan mentransfer uangnya lalu barang dikirim oleh toko daring dan sampai kerumah (Nusarika & Purnami, 2015). Eka (2016), berpendapat bahwa era digital yang masuk ke Indonesia saat ini telah merubah perilaku masyarakat yang mulanya membeli pada toko luring (*offline*) beralih pada toko daring (*online*). Dampak adanya hal tersebut adalah toko daring saat ini berkembang pesat dengan menjual beragam produk (Wijayanti & Harti, 2017).

Perkembangan bisnis daring atau jual beli dengan menggunakan media internet yang biasa disebut toko daring (*e-commerce*) semakin marak dilakukan oleh banyak orang (Jayanti, 2015). Menurut Doolin, Dillon, Thompson, & Corner (2005), penggunaan internet untuk aktivitas transaksi bisnis dikenal dengan istilah *Electronic Commerce (e-commerce)* (Mahkota, Suyadi, & Riyadi, 2014), sedangkan menurut Laudon & Laudon (1998), pengertian dari *e-commerce* adalah segala bentuk transaksi perdagangan/perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and service*)

dengan menggunakan media elektronik (Ardyanto, Susilo, & Riyadi, 2015), kemudian pengertian yang lebih lengkap dikemukakan oleh Chandra, G., F. Tjiptono, & Y. Chandra (2006), bahwa *e-commerce* adalah dimana dalam satu *website* menyediakan atau dapat melakukan transaksi secara daring atau juga bisa merupakan suatu cara berbelanja atau berdagang secara daring atau *direct selling* yang memanfaatkan fasilitas Internet dimana terdapat *website* yang dapat menyediakan layanan “*get and deliver*” (Tsaanii & Ardini, 2016).

Salah satu fenomena *e-commerce* saat ini yang mulai berkembang pesat di Indonesia adalah dengan munculnya situs-situs jual-beli daring. Situs jual-beli daring di Indonesia sudah ada sejak tahun 2000-an, namun baru beberapa tahun ini situs jual-beli daring semakin ramai (Kuspriyono, 2017). Pada saat ini terdapat banyak sekali jenis *e-commerce* yang berkembang di dunia, namun hanya ada beberapa jenis *e-commerce* yang berkembang di Indonesia. Salah satu jenis *e-commerce* yang saat ini berkembang pesat di Indonesia adalah *e-commerce* jenis *marketplace* (Setiawan & Fauziah, 2017), Salah satu jenis *marketplace* yang cukup populer di Indonesia adalah tokopedia.com. Sejak berdiri, tokopedia.com pernah 3 kali meraih penghargaan Bubu Awards pada tahun 2009 di mana tokopedia.com dinobatkan sebagai perusahaan *e-commerce* terbaik (Alwafi & Magnadi, 2016), Tokopedia.com merupakan daring *marketplace* yang memungkinkan setiap individu dan pemilik bisnis di Indonesia membuka dan mengurus toko daring mereka secara mudah dan

bebas biaya dan sekaligus memberikan pengalaman jual beli daring secara aman dan nyaman (Setiawan & Fauziah, 2017). Judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA DARING PADA SITUS JUAL BELI TOKOPEDIA.COM”**.

B. Rumusan Masalah

Pada saat ini perkembangan teknologi yang sangat pesat dan semakin canggih membuat gaya hidup masyarakat ikut berubah, perubahan gaya hidup itu salah satunya adalah kecenderungan masyarakat yang selalu beraktivitas di dunia maya seperti berbelanja secara daring (*online*). Perilaku belanja daring tentu memiliki dampak positif maupun negatif, dalam meminimalisir dampak negatif tersebut, konsumen perlu waspada dalam melakukan keputusan pembelian pada toko daring (Wijayanti & Harti, 2017). Sebab itu konsumen akan lebih cerdas dalam memilih situs toko daring terpercaya. Maka timbul masalah bagaimana cara untuk meningkatkan keputusan pembelian pada situs jual beli tokopedia.com?

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh positif Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian Secara Daring?

2. Apakah ada pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Secara Daring?
3. Apakah ada pengaruh positif Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Secara Daring?
4. Apakah ada pengaruh positif Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian Secara Daring?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian, maka beberapa tujuan yang akan dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian Secara Daring?
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Secara Daring?
3. Untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Secara Daring?
4. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan positif terhadap Keputusan Pembelian Secara Daring?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat untuk mengetahui dan memperjelas mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian secara daring pada situs jual beli tokopedia.com.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang bermaksud mengadakan penelitian yang sama atau untuk dapat melakukan penelitian lebih lanjut.
- c. Penelitian ini merupakan latihan dan pembelajaran dalam menerapkan teori yang diperoleh sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini sebagai praktik langsung dari teori-teori yang diperoleh selama kuliah, serta untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang manajemen.
- b. Bagi Perusahaan *E-Commerce*
Hasil Penelitian ini untuk memberikan gambaran mengenai kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian secara daring pada pengguna situs jual beli tokopedia.com, sehingga dapat menjadi masukan dan dapat

dijadikan acuan bagi perusahaan *e-commerce* untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian secara daring.

c. Bagi Konsumen

Hasil penelitian ini dapat membantu konsumen saat melakukan pembelian secara daring. Konsumen mendapatkan informasi dan pelayanan belanja, dan bertransaksi secara daring.

E. Sistematika Penulisan

Supaya penelitian ini dapat dilakukan secara terstruktur dan dapat mencapai tujuan penelitiannya, maka materi pembahasan akan dibagi kedalam beberapa bab, dengan susunan bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, yang menampilkan landasan pemikiran secara garis besar baik secara teori maupun fakta yang ada dan menjadi landasan dibuatnya penelitian ini. Rumusan masalah berisi mengenai pernyataan tentang keadaan yang akan diteliti, fenomena atau konsep yang memerlukan jawaban melalui penelitian. Tujuan dan kegunaan penelitian yang merupakan hal yang diharapkan dapat dicapai. Pada bagian terakhir dari bab ini yaitu sistematika penulisan, menguraikan mengenai ringkasan materi yang akan dibahas pada setiap bab dalam penelitian ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori, yang berisi jabaran teori-teori dan menjadi dasar dalam perumusan hipotesis serta membantu dalam analisis hasil penelitian. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Hipotesis adalah pernyataan yang disimpulkan dari tinjauan pustaka, serta merupakan jawaban sementara atas masalah penelitian. Model Penelitian adalah skema yang dibuat untuk menjelaskan secara singkat permasalahan yang akan diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang berbagai metode penelitian meliputi definisi operasional variabel dalam penelitian akan dibahas sekaligus melakukan pendefinisian secara operasional. Jenis dan sumber data adalah gambaran tentang jenis data yang digunakan untuk penelitian. Penentuan sampel berisi mengenai masalah yang berkaitan dengan jumlah populasi, jumlah sampel yang diambil, teknik sampel dan metode pengambilan sampel. Metode analisis data mengungkapkan bagaimana gambaran model analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan tentang deskripsi data yang terdiri dari penjelasan tentang analisis deskriptif, deskripsi responden, deskripsi jawaban responden. Bab ini juga akan menjelaskan hasil uji penelitian terdiri dari uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian

uji normalitas, selanjutnya uji asumsi klasik yaitu uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, berikut penjelasan tentang uji hipotesis yaitu uji analisis regresi linear berganda, uji-t (uji parsial), dan uji F (uji simultan), yang terakhir penjelasan tentang uji koefisien determinasi (R^2).

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang bagian terakhir dari penelitian atau skripsi yaitu kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran.