

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi di zaman sekarang ini sudah tidak dapat di bendung lagi karena teknologi zaman sekarang ini sudah semakin canggih dan semakin cepat. Teknologi selalu memunculkan inovasi yang baru untuk membantu dalam mempermudah kegiatan manusia di zaman yang modern ini, dan tidak mengganggu kegiatan mereka dalam kehidupan sehari-hari.

Perkembangan teknologi di zaman sekarang ini sudah merubah banyak hal dalam dunia bisnis. Sekarang jika kita ingin membeli sebuah produk ataupun yang lainnya kita hanya tinggal melalui informasi digital ini, kita bisa memilih barang dahulu sesuai kita kemudian kita tinggal memesan dan membayar kemudian barang yang kita inginkan akan datang ke alamat yang kita kasih tau kepada penjual. Dan ini sangat membantu manusia karena tidak harus pergi ke mall atau swalayan untuk membeli sebuah produk yang kita inginkan. Kita hanya duduk manis di dalam rumah atau di kantor tempat kita bekerja kita sudah bisa berbelanja dengan mudah. (Siregar, 2016)

Komunikasi atau perkembangan informasi zaman sekarang menjadi salah satu hal yang mudah untuk di dapatkan atau di temukan karena perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih dan

banyak manusia yang menggunakannya untuk mencari informasi terbaru. Dengan demikian sebuah produk yang sedang ramai di pasar atau sedang banyak digunakan oleh artis-artis kita bisa tahu dan bisa membelinya lewat internet.

Semakin berkembangnya informasi digital banyak orang yang membuat situs jual beli online untuk mempermudah cara berbisnis atau berjual-beli agar membantu manusia dalam melakukan belanja. Dengan demikian manusia semakin dimanjakan oleh teknologi pada zaman sekarang ini. Dan dengan kemajuan teknologi ini juga menjadi peluang bisnis bagi sebagian besar orang yang bisa memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada pada zaman sekarang ini. (Limpo & Meryana, 2017)

Perkembangan teknologi yang semakin pesat juga memiliki dampak positif maupun negative dalam penggunaan informasi digital ini. Dengan demikian kita harus pandai-pandai mengatur waktu dalam menggunakan teknologi informasi ini. Jadi jika kita berlebihan akan membuat kita menjadi lebih buruk salah satunya kondisi badan kita menjadi kurang fit dan kurang sehat. Dan jika kita bisa memanfaatkan teknologi informasi ini nantinya kita akan bisa membuat pemasukan dari teknologi informasi ini dengan cara berbisnis melalui situs jual-beli online yang ada saat ini. Dengan memanfaatkan itu nantinya kita tidak akan membuang-membuang waktu percuma di depan *gadget* yang kita gunakan tersebut. (Al Adwan, 2019)

Dengan perkembangan teknologi banyak peluang bisnis yang ada jika kita bisa memanfaatkan teknologi ini dengan baik dan benar. Dan kita sendiri pun bisa menciptakan peluang bisnis baru. Oleh demikian kita bisa mendapatkan keuntungan yang lebih banyak tidak hanya sekedar melihat layar gadget dan menggeser-geser keatas dan kebawah tetapi kita harus mendapatkan keuntungan dari situ.

Terdapat banyak 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 ini berkembang pesat di Indonesia adalah *e-commerce* jenis *marketplace*. Marketplace merupakan sebuah tempat secara daring dimana penjual dapat membuat akun dan menjajakan barang dagangannya. Salah satu keuntungan berjualan di *marketplace* adalah penjual tidak perlu membuat situs atau toko online pribadi. Penjual hanya perlu menyediakan foto produk dan mengunggahnya yang kemudian dilengkapi dengan deskripsi produk tersebut. (Nawang Sari & Pramesti, 2017)

Tokopedia merupakan salah satu perusahaan *e-commerce* terbesar dan memiliki keunikan yang luar biasa dalam melakukan bisnisnya. Features yang terdapat di dalam tokopedia sangat membantu konsumen dalam berbelanja secara nyaman dan aman, dimana perkembangan tingkat keamanan transaksi terus diperbaharui dan dikembangkan untuk dapat memberikan yang terbaik kepada konsumen. (Gamayanto, 2018)

pesan atau info yang kita dapat dari berbagai sumber yang sudah mengetahui tentang berbagai produk yang di jual di *online shop*. sehingga sebelum kita melakukan sesuatu pembelian di *online shop* tersebut kita sudah mengetahui produk yang di jual di *online shop* tersebut berkualitas atau tidak, oleh sebab itu kualitas informasi sangat penting. Sehingga jika kita ingin berbelanja di suatu tempat atau *olshop* maka kita sudah mengetahui bahwa barang-barang di situ berkualitas atau tidak.

Kemudahan dalam berbelanja itu penting, misal kita ingin berbelanja tetapi tempat yang kita ingin tuju itu memiliki proses yang rumit maka para pelanggan ataupun konsumen akan pindah ke tempat lain. Di tokopedia berbelanja itu tidak rumit dan sangat mudah sehingga banyak orang yang tertarik berbelanja di tokopedia. (Kukreti, 2018)

Kepercayaan konsumen itu sangat penting jika kepercayaan sudah tidak ada lagi bagi konsumen otomatis perusahaan itu nantinya akan bangkrut karena sepi dari pembeli. Maka kita harus mempertahankan kepercayaan konsumen sehingga konsumen nantinya akan tetap loyal terhadap toko yang kita miliki.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Informasi, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* (Studi Pada Masyarakat Surakarta Pengguna Situs Tokopedia)”**.

B. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini dapat diambil beberapa rumusan tentang Pengaruh Kualitas Informasi, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online*, dengan demikian dapat ditentukan yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian secara *online* ?
2. Apakah kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian secara *online* ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian secara *online* ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi secara signifikan terhadap keputusan pembelian secara *online*.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan secara signifikan terhadap keputusan pembelian secara *online*.
3. Untuk menganalisis pengaruh secara signifikan kepercayaan terhadap keputusan pembelian secara *online*.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan pengetahuan mengenai Pengaruh Kualitas Informasi, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online*. Menambah bekal wawasan

maupun implementasi dari teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi, dan meningkatkan kompetensi diri.

2. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak perusahaan untuk lebih meningkatkan lagi tentang Kualitas Informasi, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online*.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kegiatan penelitian tentang Kualitas Informasi, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online*.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang tinjauan teori yang melandasi pemikiran, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis metodologi penelitian, definisi operasional, pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan

sampel, dan metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian, analisis data, dan penjelasannya secara lengkap.

BAB V PENUTUP