

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Aktivitas jual beli saat ini berbeda dengan dimasa lalu. Pada masa lalu, aktivitas transaksi jual beli dilakukan oleh konsumen dan penjual secara langsung atau tatap muka di waktu dan tempat yang sama. Seiring berjalannya waktudengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat, aktivitas transaksi jual beli dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa adanya batasan waktu dan tempat. Secara global internet telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Internet menjadi salah satu kebutuhan pokok atas ketersediaan informasi. Kemudahan yang dibawa internet, menyebabkan adanya aplikasi untuk mempermudah seseorang bertransaksi dengan mudah dan cepat. Hal ini dimanfaatkan oleh pelaku bisnis untuk mengembangkan usaha mereka agar mendapatkan keuntungan yang lebih besar.

Salah satu aplikasi yang bergerak di bidang tiket transportasi seperti kereta api, pesawat serta travel secara *online* di Indonesia yaitu Traveloka. Traveloka melayani jual belidi bidang *booking* hotel, pesan tiket pesawat dan kereta, aktivitas wisata. Aplikasi yang membawa slogan “Traveloka Dulu, Liburan Kemudian” ini merupakan salah satu besutan dari perusahaan atau *startup* di Indonesia yang diluncurkan pada tahun 2012. Dalam memesan tiket, pengguna tidak lagi perlu print e-tiket/voucher hotel lagi, hanya dengan menunjukan e-tiket/voucher via traveloka saat akan chek-in. data pemesanan dapat dicek kapanpun, bahkan saat kondisi internet mati, data pemesanan dapat dicek dan dilihat.

Di Tahun 2020 ini Traveloka telah diunduh 10juta kali di Playstore dan 16 ribu kali di Apple Store, dan lebih dari 40 juta orang menggunakan aplikasi ini. Hal ini menjadikan Aplikasi mobile Traveloka populer se Asia Tenggara. Salah satu tujuan pengelola aplikasi Traveloka yaitu membentuk kepercayaan dari penggunanya, hal ini dikarenakan transaksi jual beli tidak dilakukan secara

langsung atau tatap muka melainkan melalui aplikasi tersebut yang terkadang membuat penggunanya merasa khawatir tentang keandalan aplikasi tersebut. Selain itu faktor kemudahan dalam penggunaan aplikasi menjadi salah satu kelebihan dalam penggunaan aplikasi *online*. Aplikasi yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi menimbulkan minat seseorang untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu masalah keamanan data pribadi dari pengguna juga menjadi perhatian khusus, karena adanya kekhawatiran penyalahgunaan data pribadi. Beberapa masalah tersebut akan berpengaruh terhadap minat untuk bertransaksi menggunakan aplikasi *online*.

Penelitian ini termotivasi pada penelitian dari Kamil (2019) tentang Pengaruh kepercayaan, keamanan dan persepsi kemudahan terhadap minat untuk menggunakan Gopay. Peneliti mereplikasi variabel dalam penelitian Kamil (2019) yaitu kepercayaan, keamanan dan persepsi kemudahan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Kamil (2019). Perbedaan tersebut terletak pada penelitian terdahulu yang dilakukan pada pengguna aplikasi Go-jek, sedangkan dalam penelitian ini pada pengguna aplikasi Traveloka dalam memesan tiket atau sekedar melihat jadwal kereta, penerbangan dan lain sebagainya transportasi untuk pulang kampung dan liburan, dan peneliti ingin lebih memfokuskan terhadap bertransaksi dengan aplikasi Traveloka. Responden yang diteliti juga berbeda, pada penelitian Kamil (2019) mengambil populasi Masyarakat Solo, sedangkan pada penelitian ini mengambil populasi mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun. Berdasarkan paparan diatas, maka penelitian ini berjudul: Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Bertransaksi di Traveloka.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat untuk bertransaksi pengguna traveloka ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat untuk bertransaksi pengguna traveloka ?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat untuk bertransaksi pengguna traveloka ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan dan persepsi keamanan terhadap minat untuk bertransaksi menggunakan Traveloka.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis
Secara teoritis diharapkan dapat memberikan bukti mengenai pengaruh persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, dan pengaruh keamanan terhadap minat bertransaksi dengan aplikasi Traveloka. Dan menjadikan penelitian ini menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktik
Bagi instansi dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan bahan pertimbangan untuk mengembangkan aplikasi Travelokanya.

1.5. Sistematika Penelitian

Penelitian ini tersusun berdasarkan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab sebagai berikut :

Bab 1 : Pendahuluan

Bagian ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Bagian ini terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian atau kerangka konseptual.

Bab 3 : Metode Penelitian

Bagian ini terdiri dari desain penelitian, identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik penyampelan, analisis data.

Bab 4 : Analisis dan Pembahasan

Bagian ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Bab 5 : Simpulan, Keterbatasan dan Saran

Bagian ini terdiri dari penutup dari hasil penelitian yang berisikan tentang simpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian dan saran yang diberikan oleh peneliti untuk pengembangan penelitian selanjutnya.