

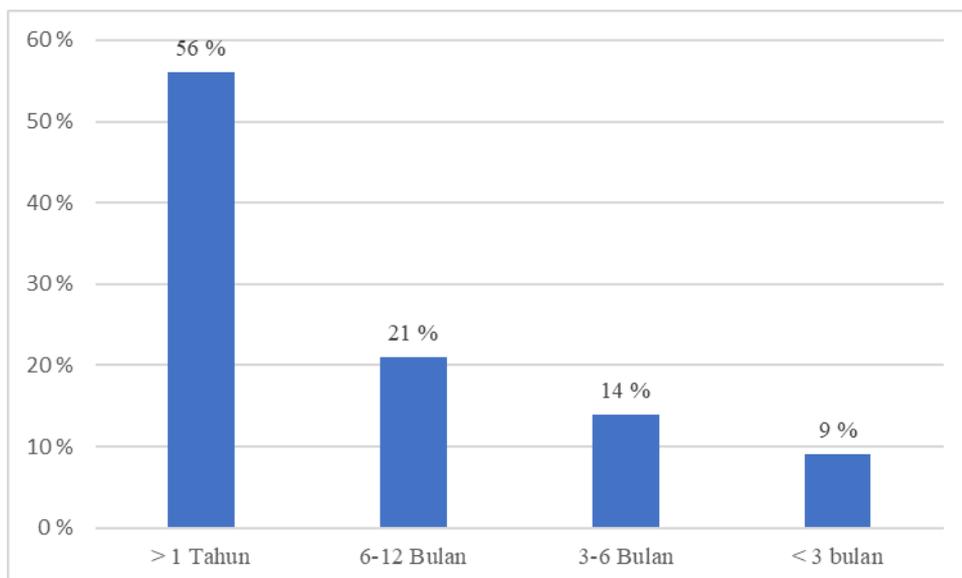
[BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan pemanfaatan internet di Indonesia kini telah masuk ke era digital dimana segala bentuk informasi dapat diakses dengan cepat dan mudah melalui perangkat teknologi. Teknologi bukanlah hanya sekedar pelengkap bisnis, tetapi juga kunci utama dari bisnis yang terus berkembang dan mampu terus bersaing. Teknologi yang hadir tentunya diciptakan untuk mempermudah konsumen untuk melakukan segala aktivitas dalam memenuhi kebutuhannya. Semakin berkembangnya teknologi turut berpengaruh terhadap sistem pembayaran yang digunakan oleh konsumen. Konsumen menggunakan teknologi untuk melakukan transaksi pembayaran digital.

Salah satu sistem transaksi pembayaran secara digital yang sedang berkembang adalah *paylater*. *Paylater* merupakan sebuah alternatif metode pembayaran yang mengadopsi sistem cicilan secara online tanpa memerlukan kartu kredit. *Paylater* memiliki fungsi yang sama dengan kartu kredit, kelebihan yang ditawarkan dari teknologi ini ialah cara mendaftar yang relatif sangat mudah jika dibandingkan dengan kartu kredit. Seperti halnya kartu kredit, *paylater* yang dapat mempermudah konsumen untuk memenuhi segala kebutuhannya, mulai dari berbelanja kebutuhan primer hingga hiburan seperti pembelian tiket pesawat, pemesanan hotel, tiket rekreasi, dan lainnya kemudian pengguna dapat membayar disetiap tanggal jatuh tempo yang sudah ditetapkan Sari (2021).

Paylater merupakan salah satu metode pembayaran secara digital yang paling banyak digunakan dalam transaksi di Indonesia dan mayoritas konsumen Indonesia telah menggunakan *paylater*. Fenomena tersebut dapat dilihat melalui gambar 1.1 grafik durasi konsumen menggunakan *paylater*.



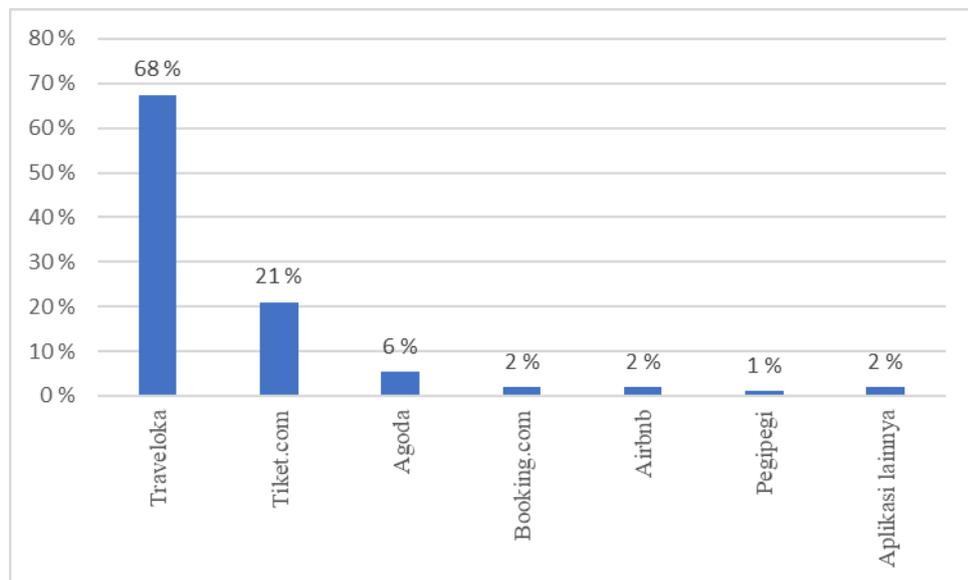
Sumber: Databoks, 2022

Gambar 1.1 Grafik Durasi Konsumen Menggunakan *Paylater*

Berdasarkan gambar 1.1, menjelaskan bahwa mayoritas atau lebih dari setengah konsumen telah menggunakan *paylater* selama > 1 tahun memiliki persentasenya sebanyak 56%. Berikutnya, sebanyak 21% konsumen telah menggunakan *paylater* untuk transaksi selama 6-12 bulan. Ada pula sebanyak 14% konsumen yang menggunakan *paylater* selama 3-6 bulan terakhir dan 9% konsumen menggunakan *paylater*. Hal ini menunjukkan bahwa *paylater* memiliki potensi yang begitu tinggi sebagai metode pembayaran secara digital, tentunya tingginya potensi pada *paylater* akan sejalan dengan tingkat persaingan yang akan semakin tinggi.

Salah satu *platform* yang mengadopsi teknologi *paylater* tersebut adalah Traveloka. Traveloka adalah *platform* travel menyediakan akses untuk kamu yang berkeinginan menemukan dan membeli berbagai jenis kebutuhan

perjalanan, atraksi lokal, dan produk layanan keuangan. Portofolio produk Traveloka yang lengkap mencakup layanan pemesanan transportasi seperti tiket pesawat, bus, kereta api, sewa mobil, antar-jemput bandara, serta akses ke berbagai pilihan akomodasi terlengkap di Asia Tenggara. Traveloka menjadi salah satu *platform* travel yang paling disukai konsumen untuk pesan akomodasi liburan, yang dapat dilihat dari gambar 1.2 grafik persentase *platform* travel



Sumber: Databoks, 2022

Gambar 1.2 Grafik Persentase *Platform* Travel

Berdasarkan grafik 1.2 persentase *platform* travel, menjelaskan bahwa Traveloka memiliki persentase 68%. Hal ini menunjukkan Traveloka memiliki persentase tertinggi sebagai *platform* travel paling disukai konsumen untuk pemesanan akomodasi layanan untuk menunjang aktivitas liburan. Untuk mengetahui layanan pemesanan transportasi yang paling sering digunakan oleh konsumen Traveloka, peneliti melakukan pra survei kepada 30 responden. Berikut ini tabel 1.1 hasil pra survei layanan pemesanan transportasi Traveloka.

Tabel 1.1
Hasil Pra Survei Layanan Pemesanan Transportasi Traveloka

No	Layanan Pemesanan	Jumlah	Persentase
1	Tiket Pesawat	12	40%
2	Tiket Bus	5	17%
3	Tiket Kereta Api	7	23%
4	Sewa mobil	3	10%
5	Antara-Jemput Bandara	3	10%
Total		30	100%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2022

Berdasarkan tabel 1.1, menjelaskan bahwa 12 responden atau 40% menggunakan Traveloka untuk melakukan pemesanan tiket pesawat, berikutnya 5 responden atau 17%, melakukan pemesanan tiket bus, kemudian 7 responden atau 23% melakukan pemesanan tiket kereta api, sedangkan 3 responden atau 10% melakukan pemesanan tiket kereta api dan antar-jemput bandara. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen menggunakan Traveloka untuk melakukan pemesanan tiket pesawat.

Traveloka menyediakan berbagai macam metode pembayaran secara digital, salah satunya konsumen dapat melakukan pemesanan tiket pesawat menggunakan fitur Traveloka Paylater. Traveloka Paylater memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi di Traveloka termasuk pemesanan tiket pesawat dan membayarnya dikemudian hari. Traveloka Paylater memiliki pilihan tenor cicilan pembayaran mulai dari 2 bulan hingga 12 bulan, dengan kisaran limit Rp.1.000.000-Rp.50.000.000. Fitur Traveloka Paylater sudah cukup diminati oleh konsumen. Berikut ini tabel 1.2 hasil pra survei keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan Traveloka Paylater

Tabel 1.2
Hasil Pra Survei Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Menggunakan
Traveloka Paylater

No	Pernyataan	Jumlah		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Menggunakan Traveloka Paylater untuk membeli tiket pesawat yang dibutuhkan	18	12	60%	40%
2	Menggunakan Traveloka Paylater untuk membeli tiket pesawat secara berulang	14	16	47%	53%
3	Mencari informasi pembelian tiket pesawat menggunakan Traveloka Paylater	21	9	70%	30%
Rata-Rata		18	12	59%	41%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2022

Berdasarkan tabel 1.2, menjelaskan bahwa rata-rata responden yang memilih jawaban “Ya” terkait keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan Traveloka Paylater sebanyak 18 responden atau 59%, sedangkan rata-rata responden yang memilih jawaban “Tidak” terkait keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan Traveloka Paylater sebanyak 12 responden atau 41%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konsumen tertarik melakukan keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan Traveloka Paylater. Untuk meningkatkan keputusan pembelian dimasa yang akan datang, Traveloka Paylater harus memperhatikan faktor yang dapat meningkatkan keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan Traveloka Paylater.

Sebuah aplikasi dapat dinilai menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengetahui seberapa besar konsumen memutuskan membeli atau tidak. Tujuan utama TAM adalah memberikan penjelasan tentang penentuan penerimaan komputer secara umum, memberikan penjelasan tentang perilaku atau sikap pengguna dalam suatu populasi. Davis dalam Kuspriyanto, Utomo, dan Murwani (2020) tujuan dasar dari *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor apa saja yang menentukan penerimaan teknologi yang mampu

menjelaskan perilaku penggunaanya. *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pengguna pada saat akan menggunakan sistem informasi yang baru adalah sebagai berikut persepsi kemudahan dan persepsi manfaat. Dalam penelitian ini mengadopsi Teori dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menggunakan variabel kemudahan transaksi dan kepercayaan untuk mengetahui penerimaan teknologi Traveloka Paylater. Untuk mengetahui faktor tersebut peneliti melakukan pra survei kepada 30 responden, berikut ini tabel 1.3 hasil pra survei faktor keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan Traveloka Paylater.

Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Faktor Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Menggunakan Traveloka Paylater

No	Faktor	Jumlah	Pesentase
1	Kualitas Website	4	13%
2	Kepercayaan	8	27%
3	Manfaat	3	10%
4	Kemudahan	5	17%
5	Kualitas Informasi	4	13%
6	Harga	2	7%
7	Reputasi	4	13%
Total		30	100%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 hasil pra survei faktor keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan Traveloka Paylater, menunjukkan bahwa faktor kepercayaan memiliki jumlah tertinggi sebanyak 8 responden dengan persentase sebesar 27%, kemudian diikuti faktor kemudahan sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 17%, faktor kualitas website dan kualitas informasi sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 13%, faktor manfaat sebanyak 3 responden dengan persentase sebesar 10%, dan yang terakhir faktor harga sebanyak 2 responden dengan persentase sebesar 7%. Dikarenakan kedua dapat diindikasikan bahwa kepercayaan dan kemudahan menjadi faktor yang dipertimbangkan pengguna dalam keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan Traveloka Paylater,

Kemudahan dalam menggunakan sistem menjadi salah satu hal yang dipertimbangkan dalam melakukan pembelian secara online. Kemudahan akan dirasakan apabila pengguna dapat memahami dan dengan mudah menggunakan suatu sistem atau teknologi. Faktor kemudahan ini terkait tentang bagaimana pengguna dapat memanfaatkan sebuah sistem untuk bertransaksi secara online. Suatu kemudahan akan memberikan dorongan bagi perilaku penggunanya, dimana semakin mudah suatu sistem digunakan maka akan semakin tinggi keinginan pengguna untuk menggunakan sistem untuk melakukan pembelian produk atau jasa secara online. Menurut Davis dalam Hasdani, Nasir, dan Burhanuddin (2021) menyatakan bahwa kemudahan merupakan tingkat keyakinan dari pengguna terhadap suatu usaha dalam menggunakan sebuah sistem. Penelitian yang dilakukan oleh Lisnawati, Mulyani dan Ariyantho (2022) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan Penelitian yang dilakukan oleh Hasdani, Nasir dan Burhanuddin (2021) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidajat dan Setiawan (2022) menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kepercayaan adalah komponen penting dalam melakukan pembelian melalui secara online. Hanya pengguna yang memiliki kepercayaan yang berani melakukan transaksi pembelian secara online. Tanpa adanya kepercayaan pengguna tidak akan melakukan pembelian secara online. Kepercayaan yang tinggi dari pengguna akan membangun sikap positif sehingga pengguna akan lebih yakin untuk melakukan keputusan pembelian secara online. Sobandi dan Somantri (2020) menyatakan bahwa kepercayaan adalah keyakinan konsumen bahwa individu tertentu memiliki integritas, dapat dipercaya, dan orang yang dipercayai akan memenuhi semua kewajiban dalam melakukan transaksi sebagaimana yang diharapkan. Penelitian yang dilakukan oleh Jefryansyah dan Muhajirin (2020) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan Penelitian yang dilakukan

oleh Sobandi dan Somantri (2020) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan dan Ayuningtiyas (2018) menyatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian tersebut menunjukkan ketidakkonsistenan variabel kepercayaan dalam mempengaruhi keputusan pembelian

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai variabel yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan menguji dengan variabel kemudahan transaksi dan kepercayaan melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Pengaruh Kemudahan Transaksi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Menggunakan Traveloka Paylater Di Bandar Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan metode pembayaran Traveloka Paylater ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan metode pembayaran Traveloka Paylater ?
3. Apakah kemudahan transaksi dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan metode pembayaran Traveloka Paylater ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli tiket pesawat menggunakan metode pembayaran Traveloka Paylater

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kemudahan transaksi, kepercayaan dan keputusan pembelian

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bandar Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada November 2022 sampai Februari 2023

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Pemasaran yang meliputi teori kemudahan transaksi, kepercayaan dan keputusan pembelian

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi terhadap keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan metode pembayaran Traveloka Paylater
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan metode pembayaran Traveloka Paylater
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan metode pembayaran Traveloka Paylater

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Manajemen Pemasaran khususnya mengenai kemudahan transaksi, kepercayaan dan keputusan pembelian

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan keputusan pembelian tiket pesawat menggunakan metode pembayaran Traveloka Paylater

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah, ruang lingkup dari penelitian, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel penelitian. operasional variabel, teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

Daftar Pustaka**Lampiran**