

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 belum juga bisa dikatakan berakhir, namun kehidupan harus terus berjalan. Masyarakat harus mulai beradaptasi dengan kebiasaan hidup baru atau disebut dengan '*new normal life*', sebagaimana yang pernah dikatakan oleh Ketua Tim Pakar Gugus Percepatan Penanganan Covid-19, Bapak Wiku Adisasmito. *New normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap melakukan aktivitas normal dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Secara sederhana, *new normal* ini hanya melanjutkan kebiasaan-kebiasaan yang selama ini dilakukan saat diberlakukannya karantina wilayah atau Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). (Ramidah, Kasie . Artikel DJKN, Juni 2020)

New normal adalah langkah percepatan penanganan Covid-19 dalam bidang kesehatan, sosial, dan ekonomi. Skenario new normal dijalankan dengan mempertimbangkan kesiapan daerah dan hasil riset epidemiologis di wilayah terkait. Presiden Jokowi telah meminta seluruh jajarannya mempelajari kondisi lapangan untuk mempersiapkan tatanan normal yang baru di tengah pandemi Covid-19. Saat ini sudah ada 4 provinsi serta 25 kabupaten/kota yang tengah bersiap menuju new normal, termasuk wilayah Bandar Lampung dan sekitarnya. (Rosmha Widiyani. detikNews, Mei 2020)

Memasuki era new normal, masyarakat akan kembali beraktivitas seperti biasa, tetapi dengan penerapan protokol kesehatan yang ketat. Hal yang sama terjadi pula pada aktivitas berbelanja. Masyarakat, terutama yang bekerja di rumah akan tetap melanjutkan kebiasaan belanja secara online. Selain dapat menghindari kerumunan atau menjalankan physical distancing, berbelanja online juga dapat meminimalkan transaksi secara tunai. Seperti diketahui, uang tunai menjadi salah satu transmisi penyebaran Covid-19. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan, selama pandemi Covid-19 berlangsung terdapat perubahan pola pengeluaran rumah tangga di masyarakat. Merujuk

Survei Sosial Demografi Dampak Covid-19 dari Badan Pusat Statistik (BPS), aktivitas belanja makanan meningkat tajam hingga 51 persen. Pola konsumsi itu selaras dengan tren global, di mana memasak dan makan di rumah meningkatkan belanja makanan, baik mentah maupun siap konsumsi. 9 dari 10 responden mengaku, aktivitas belanja online mereka meningkat selama pandemi Covid-19. Secara spesifik, pada April 2020, 46 persen responden mengaku, peningkatan aktivitas belanja online digunakan untuk membeli bahan makanan. Sementara itu, Presiden Komisaris SEA Group Pandu P Syahrir menyebut bahwa kebijakan kerja dari rumah juga memengaruhi pola konsumsi masyarakat, termasuk belanja online. Kini, dengan diberlakukannya new normal, sebagian pekerja akan tetap bekerja dari rumah. Artinya, new normal juga akan terus memengaruhi kebiasaan masyarakat berbelanja online.

Pelaku ritel modern, dalam hal ini Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) dan Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Ritel Indonesia (APPBI) menyatakan telah siap mengimplementasikan kondisi, berusaha dalam situasi kenormalan baru atau *new normal*. Ketua Aprindo Roy E Mandey mengatakan, pihaknya kini sudah menerapkan sebagian besar dari apa yang tertulis di Surat Edaran (SE) Menteri Perdagangan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Pemulihan Aktivitas Perdagangan yang Dilakukan pada Masa Pandemi Covid-19 dan *new normal*. Pihaknya juga sudah menyiapkan *roadmap* atau beberapa aturan teknis terkait rencana operasional *outlet* ritel di pusat perbelanjaan seiring pemberlakuan *new normal*. *Salah satunya*, mempersiapkan manajemen internal dengan mempertahankan tingkat pelayanan yang sudah berjalan selama ini melalui sistem atau aplikasi (platform digital). Di mana, untuk ritel modern yang menjual bahan pokok dengan aplikasi pesan antar dengan menjamin keamanan belanja dan mudah untuk diakses oleh semua pelanggan. (BeritaSatu.com, Juni 2020)

Tidak semua peritel mengalami kerugian atau terpuruk akibat Covid-19. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan DBS Group, bisnis supermarket dan minimarket menjadi segmen ritel paling diuntungkan selama pandemi Covid-19, dan pelaksanaan Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB). Keuntungan

diraih karena saat pusat perbelanjaan modern dan banyak pertokoan harus tutup selama PSBB, supermarket dan minimarket tetap bisa beroperasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sistem berbelanja online yang diterapkan atas keberadaan dua jenis toko ritel ini juga menjawab kebutuhan warga yang tidak bisa ke pasar tradisional lantaran PSBB atau takut tertular Covid-19. DBS Grup juga memperkirakan, pertumbuhan penjualan barang di minimarket akan tumbuh lebih pesat dibandingkan supermarket maupun pasar tradisional tahun ini. Alasannya, minimarket unggul dari sisi keamanan dan kemudahan akses. Terlebih, sebagian besar minimarket saat ini beroperasi dengan menggunakan aplikasi pesan antar, dimana pelanggan dapat melakukan transaksi belanja kapan saja dan dimana saja tanpa harus keluar rumah hanya dengan menggunakan aplikasi yang terhubung ke smartphone.

Tabel 1.1
Hasil riset DBS Grup terkait dampak pandemi Covid-19 dan kebijakan sejumlah negara di ASEAN terhadap kinerja supermarket serta minimarket

Country	Supermarkets/ Hypermarkets	CVS/ Minimarkets	Online	Encouraged to Stay Home	Where demand shift is coming from
Singapore	Positive	Neutral	<10%	Circuit breaker	F&B Foodservice
Malaysia	Positive	Negative	<5%	Movement control order	F&B Foodservice
Thailand	Positive	Negative	<5%	Yes	Discretionary spending
Indonesia	Positive	Positive	<5%	Pembatasan Sosial Bersekala Besar	Clouser Of Wet Markes

Sumber: *Source : DBS Bank, AlianceDBS, DBSVTH, DBS Bank Estimates(2020)*

Dampak positif pandemi Covid-19 terhadap kinerja minimarket di Indonesia kontras dengan kondisi di sejumlah negara tetangga. Riset yang sama menemukan, tingkat penjualan toko-toko ritel kecil sejenis minimarket di Singapura, Thailand, dan Malaysia tidak terdongkrak sebesar di Indonesia. Hasil riset DBS dan “ramalan” Tutum diakui Marketing Director Indomarco Prismatama, Wiwiek Yusuf. Petinggi Indomaret ini menyebut, selama pandemi Covid-19 tren penjualan perusahaannya naik cukup signifikan. Secara total naik sekitar 7 persen sampai 10 persen. Wiwiek menduga kenaikan ini dipengaruhi besar oleh kebijakan PSBB yang telah diterapkan di berbagai kota, termasuk di Bandar Lampung. Karena PSBB, minimarket seperti Indomaret

menjadi alternatif tempat belanja, apalagi bagi toko-toko yang berada di area perumahan. Meski begitu, menurutnya lokasi tidak serta merta menjadi sebab utama terjadinya peningkatan penjualan pada saat pandemi. Hal ini pun dibuktikan dengan, tren penjualan Indomaret melalui layanan pesan-antar juga meningkat. (Taufiq Hidayatullah. Locadata, Juni 2021)

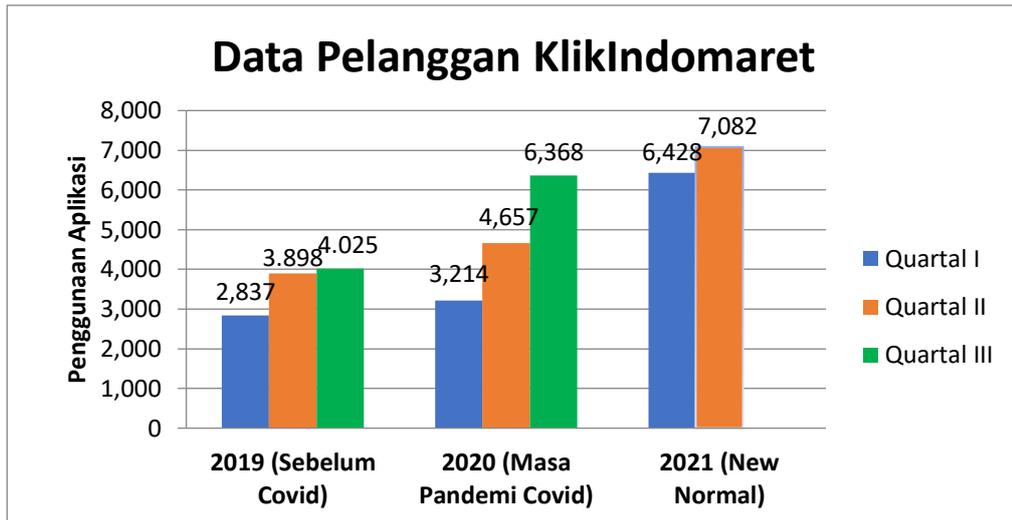
PT Indomarco Prismatama beroperasi sebagai Indomaret adalah jaringan retail waralaba di Indonesia. Indomaret merupakan salah satu anak perusahaan Salim Group. Sejak didirikannya pada tahun 1998 hingga saat ini Indomaret telah memperkerjakan 121.000 lebih anak bangsa, dengan volume penjualan mencapai Rp 49 triliun pertahun. Kini gerai Indomaret telah mencapai lebih dari 7.868 di wilayah Jawa, Madura, Bali, Sumatera dan Sulawesi yang 40% terdiri dari gerai milik terwaralaba dan 60% milik PT. Indomarco Prismatama. Ditengah kondisi new normal saat ini, Direktur Marketing PT Indomarco Prismatama meningkatkan sistem penjualan pesan antar dengan menggunakan aplikasi berbelanja online KlikIndomaret, hal ini bertujuan untuk lebih meminimalisir waktu dan menghindari masyarakat dari kerumunan. KlikIndomaret merupakan inovasi belanja online yang dikembangkan oleh **PT Indomarco Prismatama** sebagai pemilik jaringan toko Indomaret yang sudah dipercaya oleh pelanggan selama lebih dari 25 tahun. Dilansir dari laman Kompas.com, layanan belanja online KlikIndomaret sudah dioptimalkan kembali sejak bulan April 2020. Perusahaan retail seperti Indomaret, saat ini sudah mengoptimalkan aplikasi belanja online bernama KlikIndomaret dengan berbagai fitur. Klik Indomaret menyediakan berbagai macam produk seperti *grocery*, *fashion*, *technology*, *electronic*, **pulsa**, **paket data internet**, *voucher game*, **tiket kereta api (tiket KAI)**, dan **tiket wahana/rekreasi**. **KlikIndomaret memiliki berbagai keunggulan diantaranya**, memberikan pengalaman berbelanja online layaknya dalam sebuah mall yang menyediakan berbagai macam kebutuhan konsumen, Pembayaran dapat dilakukan di seluruh Toko Indomaret, memberikan diskon atau potongan harga, *ecure e-Payment* memberikan keamanan dan kemudahan atas transaksi online yang lakukan. **KlikIndomaret** menjamin keamanan data pribadi dan data pembayaran pelanggan karena **KlikIndomaret** bekerja sama

dengan bank-bank dan *payment gateway* terpercaya. (Copyright © 2016 - 2021. PT. Indomarco Prismatama)

Klikindomaret adalah aplikasi belanja online Indomaret; salah satu inovasi dari Indomaret berupa *one stop online store* yang menyediakan berbagai macam produk dalam satu situs untuk memenuhi semua kebutuhan konsumen. Seluruh proses jual beli kebutuhan sehari-hari di Indomaret dapat dilakukan melalui aplikasi klikindomaret, meski dalam kondisi pandemi covid-19 masyarakat tetap dapat berbelanja dan dapat dilakukan dari rumah. Indomaret pun menjamin setiap detail transaksi penjualan melalui aplikasinya dengan mengedepankan keamanan berupa data diri pelanggan, menjamin pengiriman sampai dengan tujuan yang tepat, serta kemudahan yang dapat diakses oleh setiap pelanggan baik dalam penggunaan aplikasi, proses pemesanan, pembayaran maupun pengiriman barang.

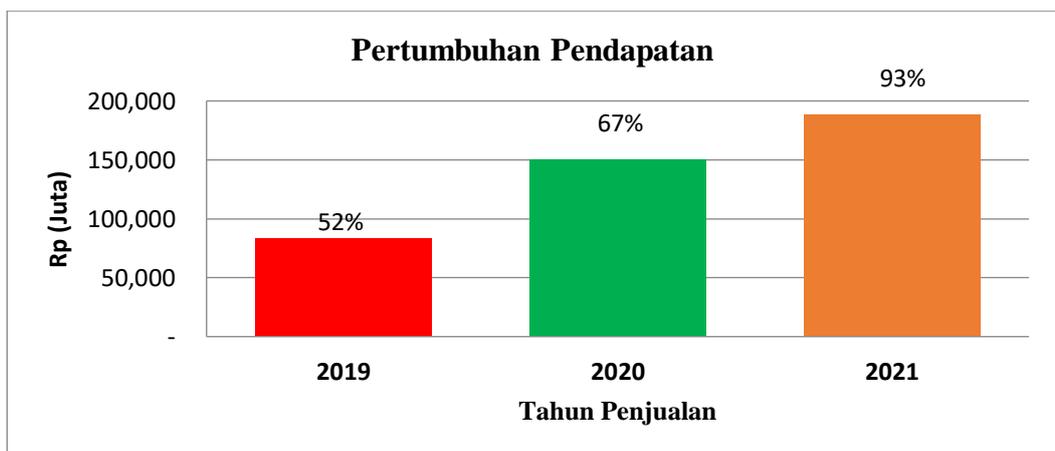
Marketing Direktur Indomaret, Wiwiek Yusuf mengatakan yang menjadi keunggulan KlikIndomaret adalah pelanggan dapat berbelanja secara online dan barang tersebut bisa sampai ke rumah dalam waktu satu jam. Selain itu melalui KlikIndomaret, konsumen dijanjikan juga mendapatkan berbagai diskon. Indomaret sering menawarkan banyak promo melalui aplikasi klikindomaret. (Kompas.com, Elsa Catriana. April 2020)

Selain itu, KlikIndomaret menyediakan beragam metode pembayaran, seperti transfer antar ATM, bayar ditempat atau Cash On Delivery/COD, internet banking, uang elektronik (Rekening Ponsel, t-Cash, i-Saku), payment point di Toko Indomaret di seluruh Indonesia, hingga kartu kredit (Visa, Master Card, JCB) dari partner Bank. Marketing Direktur Indomaret, Wiwiek Yusuf mengatakan transaksi belanja melalui aplikasi KlikIndomaret meningkat lebih dari 100% hampir diseluruh wilayah termasuk di Bandar Lampung. Hal tersebut dibenarkan dengan grafik pertumbuhan penggunaan aplikasi klikindomaret yang teresbar dibeberapa gerai di Bandar Lampung, dengan data berikut ini :



Grafik 1.2 Penggunaan Aplikasi berhasil KlikIndomaret Bandar Lampung Tahun 2019-2021

Pada grafik 1.2 menunjukkan bahwa, data perkembangan pengguna klikIndomaret di 20 gerai Indomaret yang sudah menggunakan layanan pesan antar di Bandar Lampung, dengan 256 pelanggan yang masih aktif melakukan transaksi pembelian menggunakan aplikasi KlikIndomaret selama tiga tahun terakhir menunjukkan peningkatan, terutama terlihat di tahun 2021 sangat signifikan di kuartal 2 setelah diberlakukannya new normal, pembatasan aktivitas akibat pandemi Covid-19 masyarakat lebih memilih melakukan kegiatan belanja dari rumah atau secara online. Diwajibkannya masyarakat untuk menjaga jarak terhadap orang lain memaksa untuk mempertimbangkan Keputusan Pembelian dalam transaksi jual-beli. Salah satu alternatif adalah dengan mempertimbangkan transaksi secara *online*.



Grafik 1.2 Pendapatan KlikIndomaret Bandar Lampung Tahun 2019-2021

Dilakukan wawancara pada tanggal 14 Juni 2021 pada karyawan PT Indomarc Prismatama Jl. Tembesu No.8, Campang Raya, Kec. Sukabumi, Kota Bandar Lampung, pada grafik 1.2 menunjukkan tingkat pendapatan yang dicapai melalui transaksi penjualan dengan menggunakan KlikIndomaret juga sangat meningkat seiring pergantian tahun mulai dari sebelum covid, ketika pandemi yang memang aktivitas masyarakat dibatasi sampai di era new normal. Hal ini merupakan salah satu dampak dari WFH dan PSBB, pendeknya jam oprasional membuat berkurangnya penjualan offline. Oleh karena nya Perusahaan retail PT Indomarc Prismatama yang mengoperasikan merek Indomaret, mendorong konsumen untuk berbelanja melalui platfrom digital di tengah pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar ([PSBB](#)) melalui aplikasi KlikIndomaret. Dengan harapan dapat melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan arahan dan ketentuan PSBB, gerai minimarket Indomaret pun mengharapkan dukungan pemerintah untuk menjamin kelancaran distribusi.

Setelah diberlakukannya PSBB di Ba2ndar Lampung, selanjutnya pemerintah membuat kebijakan New Normal yang mulai dijalankan per Agustus 2020. Keadaan tersebut tidak berdampak signifikan terhadap penjualan pesan antar melalui Aplikasi KlikIndomaret yang telah berjalan, justru PT Indomarc Prismatama malah diuntungkan dengan keadaan tersebut. Semakin meningkatnya penjualan online KlikIndomaret menarik pelanggan dengan cara memberikan diskon pada barang-barang kebutuhan pokok tertentu, adanya pengiriman gratis ongkir yang makin membuat minat belanja masyarakat meningkat. Pembayaran yang sangat mudah, pelanggan tidak perlu harus datang langsung berbelanja karena bisa dilakukan dari rumah saja.

Aplikasi KlikIndomaret, menawarkan beragam kemudahan bagi konsumen dimana dan kapan saja. Untuk mendapat kepercayaan para pelanggan maka ada beberapa faktor yang harus di perhatikan agar pelanggan nyaman untuk bertransaksi menggunakan aplikasi ini, beberapa faktor diantaranya adalah

Keamanan dan Kemudahan. Namun terkadang jual-beli *online* dipengaruhi oleh perilaku pelanggan dalam pengambilan keputusan pembelian.

Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan seseorang dimana pelanggan memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada dan proses integrasi yang mengkombinasi sikap pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya (Nugroho, 2003. p.38). Keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen terdiri dari beberapa tahap, yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Dalam situasi *new normal*, pelanggan sangat merasa diuntungkan dengan adanya aplikasi *klikindomaret* ini sendiri. Selain menghemat waktu, masyarakat juga tidak perlu untuk keluar rumah dan berinteraksi dengan orang banyak. Masyarakat semakin percaya dan semakin sering berbelanja menggunakan aplikasi *klikindomaret*. Keamanan data pribadi, keamanan pemesanan hingga pengiriman sangat dijaga oleh pihak *indomaret*. Selain itu kemudahan dalam bertransaksi menggunakan aplikasi *klikindomaret* pun sangat praktis dan mudah dipahami, hal ini yang membuat para pelanggan melakukan belanja ulang melalui aplikasi *klikindomaret*.

Berdasarkan studi empiris yang telah dilakukan peneliti terdahulu terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian yaitu : Keamanan dan Kemudahan dan lainnya. (Iskandar dan Nasution:2019, Rahmawati dan Yuliana:2020). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu mengenai kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan pembelian yang telah dikaji memiliki kesenjangan pada hasil yang diperoleh antara lain hasil penelitian Ilmiah dan Krishnawan:2020 menjelaskan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan pembelian berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Sari, dkk:2019 yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian Iskandar dan Nasution:2019 menjelaskan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Keamanan adalah hal yang mutlak disediakan oleh para pelaku bisnis, baik produk, layanan, maupun keduanya. Keamanan memberikan kenyamanan pada pengguna (atau dalam hal ini pelanggan) dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Keamanan menjadi salah satu faktor yang sangat diperhatikan oleh PT. Indomarco Prismatama. Potensi kejahatan yang biasa terjadi pada transaksi online seperti penipuan, pembajakan kartu kredit (*carding*) dan pengambilan informasi pribadi bisa terjadi apabila sistem keamanan masih lemah. Berdasarkan beberapa kasus tersebut, keamanan dalam melakukan kegiatan jual beli online aplikasi KlikIndomaret pun dipertanyakan.

Dalam hal keamanan, KlikIndomaret selalu memberikan nomor pesanan dan pemberitahuan kepada pelanggan yang telah melakukan pembelian. Hal tersebut agar pelanggan mudah mengetahui keberadaan produk yang telah mereka beli. Jika terdapat kegagalan dalam transaksi maka pelanggan dapat mengembalikan barang tersebut atau meminta pengembalian uang yang telah dibayarkan (*refund*) sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. KlikIndomaret juga menjamin keamanan informasi data pribadi dengan menerapkan kebijakan privasi (*Privasi Policy*) agar konsumen tidak ragu dalam membagi informasi mengenai data pribadi.

Kemudahan merupakan tingkatan seseorang yang percaya bahwa tidak dibutuhkan banyak usaha dalam menjalankan sebuah sistem karena kemudahannya. Kemudahan suatu aplikasi menjadi pertimbangan pelanggan sebelum melakukan belanja online. Penggunaan internet dalam kehidupan sehari-hari bagi sebagian orang sangat memudahkan dalam aktivitas, tidak terkecuali dalam transaksi jual beli secara *online*. Kemudahan ini dapat dirasakan ketika saat ingin melakukan pembelian secara *online* maka pembeli hanya cukup tersambung dengan koneksi internet maka dimanapun dan kapanpun pembelian secara online dapat dilakukan. Di aplikasi KlikIndomaret ada tiga langkah mudah untuk membeli produk yang ditawarkan yaitu dengan cara beli, bayar dan tinggal tunggu barang yang akan dikirim ke alamat pembeli atau dengan cara beli, pengiriman barang, dan melakukan pembayaran ketika barang telah sampai. Proses pencarian produk yang sedang dibutuhkan

juga sangat mudah, hanya dengan mengetik kata kunci produk yang kita cari maka gambar dari produk tersebutpun akan muncul.

Kemudahan dalam bertransaksi dapat menjadi point plus dimana akan memberikan transaksi yang cepat dan praktis. Kemudahan menjadi tolak ukur kepercayaan dimana teknologi mudah digunakan dan bebas dari usaha yang dapat mempengaruhi ketertarikan konsumen bertransaksi menggunakan aplikasi. Hasil wawancara pada tanggal 15 Mei 2021 terhadap 5 orang pelanggan tentang Kemudahan dalam bertransaksi menggunakan KlikIndomaret menunjukkan, kesulitan bertransaksi datang langsung konsumen memerlukan cara bertransaksi yang memuat berbagai informasi mengenai produk yang memudahkan dalam memilih produk, selain informasi produk diharapkan ada informasi mengenai harga serta promosi-promosi menarik minat transaksi.

Masalah lain yang sering ditemui pelanggan ketika bertransaksi secara online yaitu, seperti kesalahan dalam pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pesanan, jumlah pemesanan barang baik kelebihan pesanan maupun kekurangan, barang yang kadaluarsa, keterlambatan pengiriman barang dari jam pada aplikasi yang sudah tertera, Terkadang harga yang ditawarkan lebih mahal dari membeli dengan datang ke tokonya langsung. Tidak mengerti cara untuk belanja online dan menurutnya tidak praktis, bagi sebagian usia lanjut usia kesulitan pemahan terhadap aplikasi berbelanja online pun masih banyak terjadi. dan informasi pribadi apabila ada keisengan peretas untuk mengambil data diri pelanggan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, hal yang terjadi adalah Tidak semua peritel mengalami kerugian atau terpuruk akibat Covid-19. Keuntungan diraih karena saat pusat perbelanjaan modern dan banyak pertokoan harus tutup selama PSBB, supermarket dan minimarket tetap bisa beroperasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PT Indomarc Prismatama menyebut, selama pandemi Covid-19 tren penjualan perusahaannya naik cukup signifikan. Secara total naik sekitar 7 persen sampai 10 persen. Maka dengan

adanya aplikasi KlikIndomaret Pelanggan tidak perlu dirugikan dengan kebijakan PSBB, tidak perlu berjalan keluar rumah, pelanggan dapat membandingkan, memeriksa harga dan dapat memesan barang kapan saja dan dimana saja. Keamanan dan Kemudahan dalam berbelanja *online* inilah yang mendorong pelanggan untuk lebih memilih dan beralih ke media *online* untuk berbelanja kebutuhannya. Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Aplikasi KlikIndomaret Sebagai Media Penjualan Online Terhadap Keputusan Pembelian”**.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

1.2.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah pelanggan Aplikasi KlikIndomaret yang ada di Bandar Lampung.

1.2.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan aplikasi KlikIndomaret Sebagai Media Penjualan Online di Bandar Lampung.

1.2.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah 19 gerai Indomaret besar dalam penggunaan aplikasi KlikIndomaret di Bandar Lampung.

1.2.4 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan mulai bulan Mei 2021 sampai dengan september 2021.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Keamanan Aplikasi KlikIndomaret berpengaruh terhadap keputusan pembelian?
2. Apakah Kemudahan Aplikasi KlikIndomaret berpengaruh terhadap keputusan pembelian?

3. Apakah Keamanan dan Kemudahan Aplikasi KlikIndomaret berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian ?

1.4 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk Mengetahui pengaruh Keamanan Aplikasi KlikIndomaret terhadap keputusan pembelian.
- 2 Untuk Mengetahui pengaruh Kemudahan Aplikasi KlikIndomaret terhadap keputusan pembelian.
- 3 Untuk Mengetahui pengaruh Keamanan dan Kemudahan terhadap keputusan pembelian.

3.1 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dalam memperluas wawasan mengenai Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Aplikasi KlikIndomaret Sebagai Media Penjualan Online Terhadap Keputusan Pembelian.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan gambaran untuk mengadakan penelitian lanjut mengenai Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Aplikasi KlikIndomaret Sebagai Media Penjualan Online Terhadap Keputusan Pembelian dan dapat menambah literatur bagi mahasiswa jurusan Manajemen dalam memperluas wawasan mengenai riset Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Aplikasi KlikIndomaret Sebagai Media Penjualan Online Terhadap Keputusan Pembelian.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu mengungkapkan sejauh mana Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Aplikasi KlikIndomaret Sebagai Media Penjualan Online Terhadap Keputusan Pembelian. Perusahaan dapat mengevaluasi dan memperbaiki strategi pemasaran serta meningkatkan

kualitas produk dan layanan ditengah persaingan yang ketat serta kondisi yang tidak stabil akibat pandemi.

3.2 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan mengenai teori dan indikator dari Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Aplikasi KlikIndomaret Sebagai Media Penjualan Online Terhadap Keputusan Pembelian.

BAB III METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Uji Persyaratan Instrumen, Uji Persyaratan Analisis Data, Metode Analisis Data, Pengujian Hipotesis, Pengolahan Data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menyajikan gambaran umum objek penelitian, data-data yang berhubungan dengan variabel penelitian, pengujian data dengan menggunakan program SPSS dan pendeskripsian hasil kuisioner.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima berisi penjelasan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN