

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab pertama dari penelitian yang berisikan penjelasan mengenai penelitian ini perlu dilakukan. Pada bab ini menjelaskan gambaran mengenai topik yang diteliti. Sehingga, pada bab ini membahas mengenai latar belakan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang berkembang begitu pesat hal ini salah satu yang membuat perubahan-perubahan yang secara nyata dirasakan hampir seluruh masyarakat. Perkembangan yang begitu pesat membuat inovasi dan kreativitas terus-menerus menciptakan sesuatu yang dapat membuat kemudahan dan membantu setiap kegiatan masyarakat sehari-hari. Dengan penggunaan teknologi inovasi dan kreativitas akan menghasilkan nilai tambah pada inovasi yang diciptakan. Perkembangan pada saat ini membuat kegiatan sehari-hari dapat dilakukan dimana saja, kapan saja dan dapat diakses dimasing-masing ponsel pintar yang masyarakat miliki. Penggabungan teknologi dan ekonomi yang bisa menghasilkan ekonomi digital. Toko daring atau *E-commerce* adalah salah satu dari ekonomi digital. Toko daring atau *E-commerce* adalah suatu kegiatan transaksi jual beli melalui sistem elektronik atau ponsel pintar yang biasa digunakan oleh masyarakat. Dengan perkembangan dunia digital pada saat ini merubah toko konvensional menjadi toko daring atau *E-commerce*.

Toko konvensional, harus memiliki modal untuk membeli atau menyewa tempat usaha dan membeli barang secara fisik dikarenakan konsumen akan melihat langsung barang yang diperjualbelikan. Toko konvensional membutuhkan toko untuk menawarkan produk dan tempat untuk menyimpan produk tersebut. mekanisme penjualan toko konvensional, pemilik toko atau karyawan akan menunggu konsumen untuk datang membeli keperluan yang di butuhkan pada toko konvensional tersebut. Beberapa kasus konsumen hanya melihat-lihat dan hanya mencari informasi produk tanpa membeli suatu produk pada toko tersebut. Berbeda

dengan toko daring dimana konsumen bisa mengakses tanpa batas tempat dan waktu serta biaya yang dibutuhkan lebih efisien.

Toko daring, modal yang di butuhkan tidak sebesar toko konvensional dikarenakan tidak diperlukan toko untuk menawarkan produk. Modal yang dibutuhkan untuk membeli kuota internet untuk mempublikasikan barang dagangan ke website resmi, sosial media dan *E-commerce*. Barang dagangan untuk toko daring bisa berdasarkan PO (*pre-order*) atau menggunakan sistem dropship. Perbedaan antara toko konvensional dan toko daring menjadi salah satu perubahan dari perkembangan teknologi pada saat ini. Sehingga pada saat ini hampir semua kegiatan terkoneksi oleh internet. Tidak dapat dipungkiri internet menjadi salah satu bagian yang penting bagi masyarakat pada zaman modern. Masyarakat mulai aktif dalam menggunakan internet untuk memaksimalkan peluang bisnis perdagangan online atau *e-commerce*.

Perkembangan teknologi pada Indonesia begitu pesat. Hal ini didukung dari survei yang dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 2018 dengan menggunakan sampel 5900 responden untuk mengetahui penggunaan internet di Indonesia.



Gambar 1.1 Penggunaan Internet Berdasarkan Wilayah Indonesia

(Sumber: [www.apji.or.id/survei](http://www.apji.or.id/survei), 2018)

Jumlah pengguna internet pada gambar 1.1 menunjukkan di Indonesia pada tahun 2018 adalah 171,17 juta pengguna atau sekitar 64,8% dari total populasi penduduk Indonesia sebesar 264,16 juta. Dibandingkan survei pada tahun 2017 jumlah pengguna internet di Indonesia sebesar 143,26 juta pengguna atau sekitar 54,68% dari total populasi penduduk Indonesia sebesar 262 juta, maka terjadi

kenaikan jumlah pengguna internet di Indonesia sebesar 27.91 juta atau sekitar 10.12% dalam jangka waktu 1 tahun.

Internet sangat membantu dalam melakukan setiap kegiatan dan menjadi lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikannya. Contohnya dalam melakukan bisnis daring atau membuka toko secara online tanpa harus susah payah dalam mencari tempat yang tepat untuk tempat usaha yang akan didirikan. Bisa melakukan transaksi dimana dan kapanpun sesuai keinginan para penjual dan pembeli. Banyak juga memanfaatkan internet menjadi peluang dalam mencari pendapatan tambahan dari pekerjaan utama yang sudah di miliknya. Pada saat ini banyak masyarakat yang memiliki profesi utama sebagai karyawan juga menjalin bisnis daring untuk menambah profit.

Para pengguna internet di Indonesia dari berbagai macam profesi pekerjaan masyarakat. Hal ini dibuktikan oleh survei APPJI (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 2018 yaitu survei penetrasi penggunaan internet berdasarkan pekerjaan.



Gambar 1.2 Pengguna Internet Berdasarkan Pekerjaan

(Sumber: [www.apji.or.id/survei](http://www.apji.or.id/survei), 2018)

Gambar 1.2 menunjukkan pengguna internet dari bermacam-macam profesi yang masyarakat miliki. Sepuluh besar profesi yang memiliki presentase penggunaan internet adalah wirausaha besar, guru, pedagang onlineshop, jasa konsultan, mahasiswa, pegawai BUMD, ASN, pegawai BUMN, karyawan swasta, karyawan kontrak. Banyak masyarakat menggunakan internet sebagai peluang bisnis. Perkembangan dunia digital saat ini membantu dalam perkembangan bisnis khususnya bisnis toko dalam jaringan (daring) atau lebih dikenal dengan online.

Bisnis daring pada saat ini ikut berkembang dengan pesat dan memiliki peluang yang begitu menarik. Menurut riset Nielsen, 38% dari total pengguna internet di Indonesia merupakan pembeli daring. Survei yang dilakukan Mastercard Mobile Shopping pada tahun 2018 menyimpulkan bahwa 58.5% dari responden yang dilakukan pada survei tersebut menyatakan lebih memilih berbelanja menggunakan ponsel pintar karena alasan kemudahan dan kenyamanan (kontan.com, 2018). Potensi yang dihasilkan oleh bisnis belanja daring ini yang membuat pelaku bisnis toko daring semakin meningkat. Banyak masyarakat membuka toko daring sebagai usaha sampingan untuk mencari tambahan pendapatan.

Seiringnya persaingan bisnis dan didukung dengan perkembangan teknologi, kebutuhan ruang penyimpanan atau gudang terus bertambah. UMKM atau pelaku bisnis daring atau yang biasa disebut dengan *e-commerce* memberikan warna baru pada bidang industri logistic yang biasanya hanya melayani kebutuhan gudang untuk perusahaan manufaktur yang memproduksi produk yang cukup banyak. Perusahaan riset dan konsultan properti Savills Plc mengestimasi kebutuhan ruang gudang logistik bakal bertambah sekitar 240.000 m<sup>2</sup> pada 2021. Kebutuhan meningkat sejalan dengan ekspansi perusahaan dagang elektronik (*e-commerce*). Perusahaan *e-commerce* baru memberikan kontribusi 3% terhadap total pasokan gudang logistik seluas 8,1 juta m<sup>2</sup> dan akan terus bertambah dengan perkembangan penjualan *e-commerce* yang terus meningkat setiap tahunnya (Bisnis.com, 2017).

Kebutuhan Luas Gudang	
Ukuran Gudang	Jumlah Yang Membutuhkan
1-250 m <sup>2</sup>	84,3%
251-500m <sup>2</sup>	7,5%
501-750 m <sup>2</sup>	4,1%
751-1000 m <sup>2</sup>	0,8%
>1000 m <sup>2</sup>	0,8%
>10.000 m <sup>2</sup>	2,5%

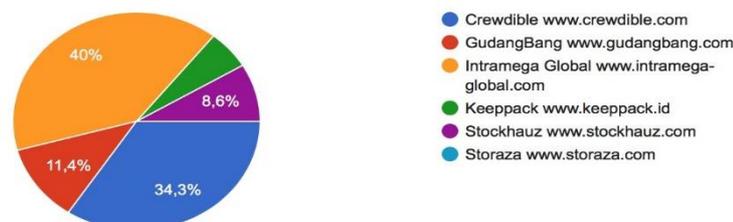
Tabel 1.1 Kebutuhan Luas Gudang  
(Sumber: Khairunisa, 2019)

Table 1.1 menunjukkan ukuran luas gudang yang banyak dibutuhkan yaitu ukuran 1-250 m<sup>2</sup> yaitu mencapai 84,3%. Angka tersebut bisa menjadi peluang

untuk membuat usaha penyewaan gudang berbasis online. *Platform* untuk mempermudah antara pelaku bisnis toko daring dengan pemilik gudang bisa melalui *website* dan *aplikasi*.

Pengetahuan dalam memanfaatkan teknologi sangat penting untuk meminimalisir hambatan dan meningkat profit dalam usaha terutama bisnis toko daring. Menurut Mingkid, Tharob, Papatungan (2017), Secara umum, perbedaan pola tersebut terletak pada cara dan pengalaman mereka dalam menggunakan teknologi internet. Selain karakteristik demografis, pengetahuan dan keterampilan atau skill juga berpengaruh dalam penggunaan media berupa internet. Dapat dilihat bahwa salah satu hambatan yang mempengaruhi penggunaan teknologi internet adalah pengetahuan. Pengetahuan akan manfaat teknologi yang menjadi jembatan dalam meningkatkan profit bisnis yang dijalankan.

Salah satu hambatan para pelaku bisnis toko daring yang memiliki profesi utama sebagai karyawan yaitu seringkali disibukan dengan profesi utamanya sehingga memiliki waktu yang sangat sedikit dan tidak memiliki tempat yang cukup atau bahkan tidak memiliki ruang yang cukup dalam penyimpanan barang dagangannya. Crewdible hadir sebagai salah satu *platform* jasa penyewaan gudang berbasis online. Crewdible merupakan salah satu hasil karya anak bangsa yaitu oleh Dhana Galindra sebagai pendiri sekaligus CEO dan Sony Gultom sebagai *CoFounder* sekaligus CTO pada tahun 2016 lalu. Crewdible menawarkan jasa penyewaan gudang berbasis online dengan sistem *fulfillment*. Crewdible membantu menjalankan setiap kegiatan-kegiatan bisnis untuk para pelaku bisnis toko daring terutama yang memiliki profesi utama sebagai karyawan dan tidak memiliki ruang yang cukup dalam menyimpan barang dagangan tersebut.



Gambar 1.3 Pra-Survei Berdasarkan Gudang Online Yang Dipilih Dapat Membantu Usaha Online

(Sumber: Olahan Peneliti, 2020)

Berdasarkan pra survei yang dilakukan dan dapat dijelaskan pada gambar 1.3 hal tersebut dapat disimpulkan bahwa crewdible berada posisi kedua untuk

sebagai pilihan jasa gudang online dengan 34,3%. Angka ini beda tipis dengan posisi pertama yaitu intramega dengan menguasai 40%. Alasan yang diberikan oleh para pemilik toko daring lebih banyak memilih intramega global sebagai pilihan gudang online yang dapat membantu dalam menjalankan toko daring mereka karena intramega memiliki ruang yang cukup luas dalam penyimpanan dan merupakan gudang online terlama dibandingkan dengan crewdible dan para pesaing lainnya. Sehingga para pemilik toko daring ini lebih banyak memilih intramega sebagai gudang online yang dapat membantu dalam menjalankan toko daring mereka.

Penelitian ini melakukan pra-penelitian mengenai alasan berbisnis dengan sistem dropship dengan menyebarkan kuesioner secara online (*Google Form*) kepada 34 responden yang berbisnis menggunakan sistem dropship. Responden dapat memilih salah satu jawaban sebagai alasan berbisnis dengan sistem dropship.



Gambar 1.4 Data Hasil Pra-Penelitian

(Sumber: Olahan Peneliti, 2020)

Hasil pra-penelitian menunjukkan 41,2% dari 34 responden menjawab kurangnya ruang untuk stock barang sebagai alasan berbisnis menggunakan sistem dropship. 32,4% dari 34 responden menjawab mudah dan tidak membutuhkan modal yang besar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 hal yang paling mempengaruhi alasan berbisnis menggunakan sistem dropship yakni : 1) Kurangnya ruang untuk stock barang, 2) Mudah dan tidak membutuhkan modal besar, 3) Tidak perlu stock barang.

Fenomena selanjutnya yang dilihat oleh peneliti adalah sering kali dalam mendulang mencari pendapatan tambahan dari bisnis daring membuat kewalahan. Masalah ini sering menimpa pada pemilik toko daring yang memiliki pekerjaan

utama sebagai karyawan. Biasanya para pemilik toko daring yang memiliki pekerjaan utama sebagai karyawan hanya memiliki waktu di malam hari saja untuk mengurus semua kegiatan penjualan mulai mendata pesanan, menyortir barang hingga mengemas barang. Hal tersebut belum ditambah dengan harus mengantarkan pesanan ke kantor agen logistik.

Masalah ini juga dirasakan oleh Dhana Galindra, mengatakan mengalami kesibukan bekerja dikantor sambil berjualan peralatan olahraga secara daring membuat kewalahan. Setiap malam sepulang bekerja, ia harus langsung mendata dan mengemas barang pesanan. Yang paling membuat kesal, ia sering menghabiskan waktu sampai tiga jam hanya untuk mengurus pengiriman barang dagangan ke agen logistic (kontan.com, 2018). Dari beberapa testimoni yang diberikan oleh pengguna jasa gudang crewdible awalnya mengalami kesulitan dalam melakukan bisnis daring tersebut dikarenakan pekerjaan utamanya adalah karyawan. Dua diantaranya adalah pemilik toko daring leijenKins dan gudgadget yang merupakan pemilik toko daring dan pekerjaan utamanya seorang karyawan, keterangan ini berada di website resmi Crewdible. Menurut Zeithaml, Wilson, Bitner (2009), dalam pemasaran jasa, proses pengambilan putusan konsumen terdiri atas beberapa tahapan, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, pengevaluasian alternatif, pembelian dan pengalaman konsumen, dan pengevaluasian setelah pengalaman.

Pengalaman yang di alami oleh Dhana dan beberapa pemilik toko daring yang memiliki ptofesi utamanya karyawan menjadi inspirasi Dhana Galindra mendirikan perusahaan rintisan alias starup bernama Crewdible. Platform digital ini yang menghubungkan antara pemilik toko daring dengan penyedia ruang simpan atau gudang. Dengan mengunduh aplikasi dan mendaftar sebagai penjual, sehingga pemilik toko daring bisa langsung mengirimkan barang dagangannya untuk disimpan di gudang crewdible. Aplikasi crewdible akan merekam seluruh kegitan transaksi, jenis barang, dan stok yang masih tersimpan di gudang sehingga penjual dapat terus memantau perkembangan barang dagangannya melalui aplikasi.

Selain itu tim gudang crewdible akan mengerjakan dari mengemas dan mengantarkan barang pesanan ke kantor agen logistik sesuai dengan pilihan pembeli. Tim gudang akan mengirimkan bukti pengiriman agar dapat langsung di periksa oleh penjual dan arsip untuk kebutuhan penjual. Untuk pemilik toko daring

skala kecil, menggunakan jasa gudang crewdible lebih menghemat waktu karena tidak perlu lagi menghabiskan waktu dalam melakukan kegiatan dalam mengurus toko dari secara rinci, seperti pendataan, pengemasan dan pengiriman. Bagi pemilik toko daring skala sedang, menggunakan jasa gudang crewdible lebih murah dan mudah daripada mempekerjakan karyawan. Sedangkan untuk pemilik daring skala besar bisa dimanfaatkan dalam meningkatkan penjualan yang lebih besar.

Untuk dapat menawarkan harga yang kompetitif, crewdible lebih memilih bekerja sama dengan mitra pemilik gudang daripada memiliki gudang sendiri. Tetapi hal itu tidak membuat crewdible memilih gudang secara sembarang, melainkan para pemilik gudang yang ingin menjadi mitra crewdible akan melakukan tahap penyeleksian seperti, penyimpanan berada di dalam ruang alias indoor dengan luas minimum 4x4 meter dan gudang harus bersih dan minim terpapar cahaya matahari. Apabila gudang memiliki kriteria tersebut tidak langsung menjadi mitra crewdible melainkan akan melakukan tahap uji coba atau *framing and probation*. Apabila semua itu dapat memenuhi persyaratan dari crewdible maka pemilik gudang dapat bekerja sama menjadi mitra crewdible.

Fenomena lainnya yang dilihat oleh peneliti adalah kemudahan dan kegunaan yang diberikan aplikasi Crewdible tidak sesuai saat penggunaan para konsumen menggunakan aplikasi Crewdible.

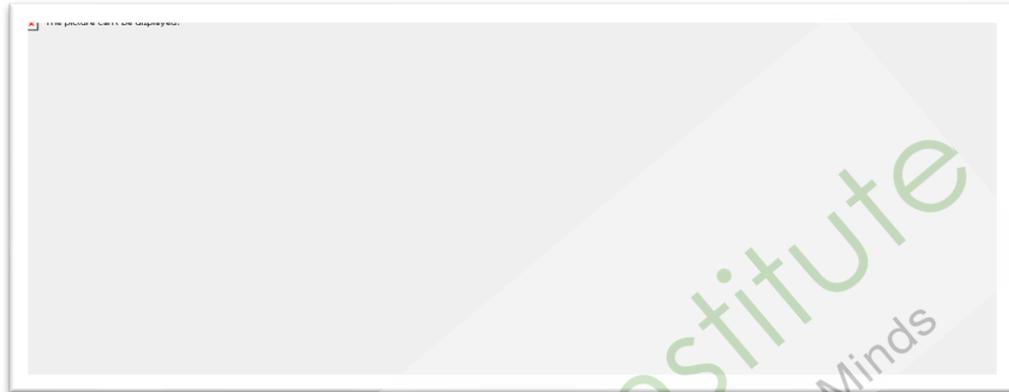


Gambar 1.5 Fitur Pada Aplikasi Crewdible

(Sumber: <https://crewdible.com/PanduanPenggunaanCrewdibleSeller>, 2020)

Gambar 1.5 menunjukkan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Crewdible. Crewdible memberikan fitur yang mudah dan berguna bagi para pemilik toko

daring dalam menjalankan bisnisnya. Tetapi, rating aplikasi Crewdible pada play store aplikasi Crewdible secara total memiliki rating 4.0. Para responden masih mengalami kesulitan dan menggunakan aplikasi Crewdible. Hal tersebut yang menjadi aplikasi Crewdible belum sepenuhnya dapat memudahkan dan berguna bagi para pemilik toko daring.

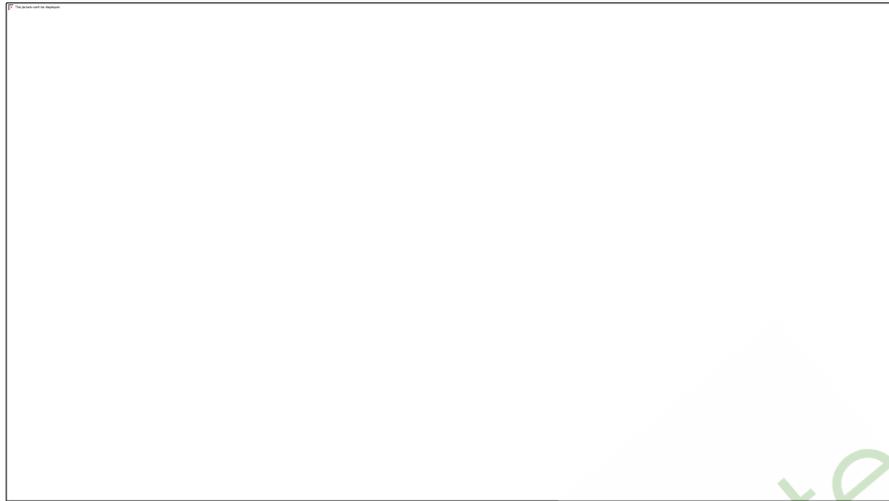


*Gambar 1.6 Rating dan Ulasan Aplikasi Crewdible Pada Play Store*

*(Sumber: <https://play.google.com/crewdible>, 2020)*

Gambar 1.6 merupakan ulasan dari sembilan responden yang kurang puas dengan aplikasi Crewdible. Dimana para responden mengalami kesulitan dalam mendaftar dan masuk dalam aplikasi Crewdible, sistem masih sering *error* dan dalam proses pengiriman masih sering terjadi kesalahan dan lama. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi Crewdible belum sepenuhnya dapat memudahkan dan berguna bagi para pemilik toko daring.

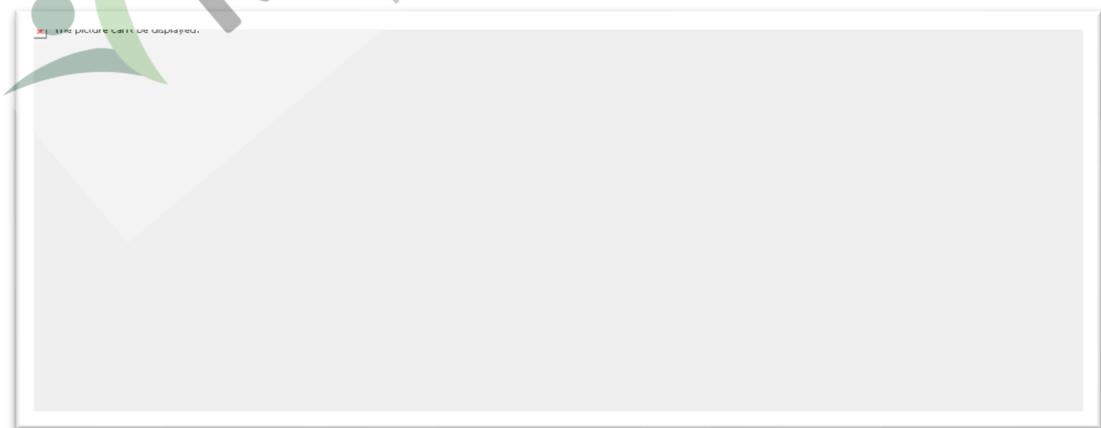
Selanjutnya dari segi keamanan crewdible memberikan jaminan keamanan untuk barang para pemilik toko daring yang menggunakan jasa gudang Crewdible. Keamanan yang diberikan agar para pemilik toko daring percaya dengan gudang Crewdible dan dapat bekerja sama.



*Gambar 1.7 Jaminan Keamanan Crewdible*

(Sumber: <https://crewdible.com/PanduanPenggunaanCrewdibleSeller>, 2020)

Gambar 1.7 berupa jaminan yang diberikan Crewdible yaitu <math><0,1\%</math> terjadi hilang/rusak di gudang Crewdible maka akan ditanggung 80% dari nilai penjualan barang dan akan ditanggung 100% oleh Crewdible jika terjadi kesalahan pengiriman oleh gudang. Tetapi keamanan yang diberikan hanya jaminan keamanan dari segi gudang saja. Keamanan aplikasi, Crewdible menjelaskan seperti apa keamanan yang diberikan. Berdasarkan ulasan di play store beberapa responden mengalami keluhan terhadap sistem keamanan aplikasi.



*Gambar 1.8 Rating dan Ulasan Aplikasi Crewdible Pada Play Store*

(Sumber: <https://play.google.com/crewdible>, 2020)

Gambar 1.8 merupakan ulasan dari empat responden yang kurang puas dengan sistem keamanan aplikasi Crewdible. Dimana para responden mengalami

kesulitan masuk kehalaman aplikasi Crewdible, kehilangan barang, dan tidak kejelasan dalam pengiriman barang. Dapat disimpulkan bahwa sistem keamanan aplikasi Crewdible belum dapat menjamin keamanan bagi para pemilik toko daring.

Pada saat peneliti melakukan penelitian ini terjadi pandemi COVID-19. Hal ini menjadi faktor pendukung sikap para pemilik toko daring dalam pengambilan keputusan. Menurut *World Health Organization* (2020), COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Virus baru dan penyakit yang disebabkan ini tidak dikenal sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019, Covid 19 ini sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia. Akibat pandemi covid 19 mudah menular di Indonesia membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan dalam penanganan covid 19. Hal ini diperjelas oleh Tenaga Ahli Utama Kantor Staf Presiden (KSP) Brian Sriprahastuti (2020) yang menyatakan bahwa meski ada kemungkinan perubahan keputusan tetapi hingga saat ini, keputusan pemerintah dalam menangani Covid 19 tetap pada penerapan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) (kompas.com, 2020). Sehingga pada saat pandemi COVID19 membuat aktivitas masyarakat menjadi sangat terbatas dan disarankan untuk melakukan aktivitas dirumah.

Hasil survey yang dilakukan oleh Alvara Research Center pada 504 responden bahwa masyarakat menilai adanya perubahan dalam kehidupan mereka sehari-hari karena COVID 19 menyatakan sekitar 60,5% lebih banyak waktu aktivitas dirumah, 48% lebih sering menjaga jarak dengan orang lain dan 24,8% belanja online/peningkatan penggunaan layanan pengiriman (infobrand.id, 2020). Perilaku masyarakat mengalami perubahan akibat pandemi COVID-19. ADA Indonesia menganalisis perubahan konsumen akibat COVID-19 yang timbul menjadi dua, yaitu pertama *The Adaptive Shopper* yaitu sejak pembatasan jarak diumumkan, penggunaan aplikasi belanja mengalami kenaikan hingga 300 persen. Aplikasi yang banyak digunakan adalah aplikasi belanja yang menjual berbagai macam kebutuhan sehari-hari, juga aplikasi khusus jual-beli barang bekas. Penggunaan aplikasi jenis ini mengalami puncaknya pada tanggal 21-22 Maret, hingga lebih dari 400 persen. Kedua, *Working-from-home Profesional* yaitu bagi sebagian besar pekerja di Indonesia, *working-from-home* sama seperti bekerja pada situasi normal. Mereka tetap melakukan pekerjaan, kolaborasi, komunikasi, dan

*meeting* seperti biasa. Hanya saja, semua pekerjaan dilakukan di rumah dengan bantuan aplikasi produktivitas (Tempo.com, 2020).

Dengan keterbatasan aktivitas, serta timbulnya peluang yang terjadi akibat pandemic COVID-19 ini para pemilik toko daring memikirkan bagaimana mereka mengambil sikap dalam pengambilan keputusan untuk membangun bisnisnya bisa menjadi lebih baik lagi. Sehingga, membutuhkan sistem yang memudahkan, berguna dan memberikan jaminan keamanan bagi para pemilik toko daring dalam menjalankan bisnis daring. Dengan adanya Crewdible yaitu jasa penyewaan gudang berbasis online dengan sistem *fulfillment* bisa membantu para pemilik toko daring untuk dapat tetap terus menjalankan bisnis mereka tanpa harus keluar rumah dan memantau melalui *smartphone* dengan jarak jauh.

Menurut fenomena yang terjadi, maka dalam penggunaan crewdible, para pengguna akan mempertimbangkan kemudahan, kegunaan dan keamanan yang diberikan Crewdible. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) merupakan dua faktor yang mempengaruhi sikap. Menurut Lee & Kotler (2011) dalam Muqarrabin (2017), theory of reason action yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein, menyatakan bahwa prediksi terbaik mengenai perilaku seseorang adalah berdasarkan minat orang tersebut. Minat perilaku didasari oleh 2 faktor utama, yaitu: kepercayaan individu atas hasil dari perilaku yang dilakukan dan persepsi individu atas pandangan orang-orang terdekat individu terhadap perilaku yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman dan Dewantara (2017, p. 6-7), hasil analisis menunjukkan bahwa dengan adanya peningkatan kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi maka minat menggunakan situs jual beli online akan mengalami peningkatan dan Terdapat pengaruh kemanfaatan teknologi informasi terhadap minat menggunakan situs jual beli online. Anggraeni (2015, p. 49), Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan jejaring sosial.

Faktor lain yang mempengaruhi sikap konsumen adalah persepsi keamanan. Pada penelitian Karpriana (2015, p. 56), variable keamanan berpengaruh signifikan terhadap niat para pengguna untuk menggunakan teknologi. Semakin baik tingkat keamanan yang ditawarkan, maka niat para pengguna juga akan semakin tinggi. Menurut Park dan Kim (2004) dalam Alwafi dan Magnadi (2016), *security* atau keamanan diartikan sebagai kemampuan toko *online* dalam melakukan

pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data. Dengan kemanan yang sangat menjamin, maka akan menimbulkan rasa percaya terhadap produk tersebut dengan kepercayaan akan mempengaruhi pada sikap konsumen dan berdampak pada minat.

Pengertian sikap dijelaskan oleh Azwar (2013) Sikap merupakan kecenderungan, pandangan, pendapat atau pendirian seseorang untuk menilai suatu objek atau persoalan dan bertindak sesuai dengan penilaiannya dengan menyadari perasaan positif dan negatif dalam menghadapi suatu objek. Muhibbin (2010) mendefinisikan minat sebagai kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Istilah minat sendiri merupakan *terminology* aspek kepribadian untuk menggambarkan adanya kemauan, dorongan (*force*) yang timbul dari dalam diri individu untuk memilih obyek lain yang sejenis.

Berdasarkan uraian diatas, faktor persepsi kemudahan, persepsi kegunaan dan persepsi keamanan berpengaruh pada sikap dan berdampak pada minat penggunaan. Untuk mengetahui minat pemilik toko daring untuk menggunakan aplikasi Credible, maka sumber penelitian ini adalah pemilik toko daring di Jakarta yang mengetahui dan minat menggunakan aplikasi Credible. Maka dari itu penulis akan meneliti mengenai **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP SIKAP, SERTA DAMPAKNYA PADA MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI CREWDIBLE PADA MASA PANDEMI COVID-19**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mencoba merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap menggunakan aplikasi Credible pada masa pandemi COVID-19?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap menggunakan aplikasi Credible pada masa pandemi COVID-19?
3. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan terhadap sikap menggunakan aplikasi Credible pada masa pandemi COVID-19?

4. Bagaimana pengaruh sikap terhadap minat menggunakan aplikasi Crewdible pada masa pandemi COVID-19?

### **1.3 Batasan Masalah**

Supaya penelitian ini tidak menyimpang dan lebih terarah sesuai dengan judul dan rumusan masalah yang sudah ditentukan, maka penulis memberikan batasan masalah pada penelitian ini. Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu, penulis hanya membatasi dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menitikberatkan pada pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan dan keamanan terhadap disikap, serta dampaknya kepada minat menggunakan aplikasi Crewdible pada masa pandemi COVID-19. Penulis akan memberikan kuesioner kepada pemilik toko daring yang mengetahui dan minat menggunakan aplikasi Crewdible di Jakarta. Hal ini guna untuk mengukur persepsi kemudahan, kegunaan dan keamanan terhadap disikap, serta dampaknya pada minat menggunakan aplikasi Crewdible pada masa pandemi COVID-19.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjawab dari rumusan masalah, yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap menggunakan aplikasi Crewdible pada masa pandemi COVID-19
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap menggunakan aplikasi Crewdible pada masa pandemi COVID-19
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap sikap menggunakan aplikasi Crewdible pada masa pandemi COVID-19
4. Untuk menganalisis pengaruh sikap terhadap minat menggunakan aplikasi Crewdible pada masa pandemi COVID-19

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dibuat diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak pembaca berkaitan maupun tidak berkaitan secara langsung. Adapun kegunaan dari penelitian ini, yaitu:

## 1. Manfaat Akademis

Penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai kajian pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan dan keamanan terhadap sikap, serta dampaknya pada minat menggunakan aplikasi Crewdible pada masa pandemi COVID-19

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat digunakan untuk menyusun strategi yang tepat bagi perusahaan. Selain itu dapat memberikan informasi bagi perusahaan tentang pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan dan keamanan, yang berpengaruh terhadap sikap, serta dampaknya pada minat menggunakan aplikasi Crewdible pada masa pandemi COVID-19.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas gambaran penelitian penulis, sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab 1, menjelaskan mengenai perkembangan dan pemanfaatan internet di Indonesia serta pemilihan Crewdible sebagai objek penelitian, rumusan masalah yang merujuk pada pertanyaan pertanyaan mengenai pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan dan keamanan, yang berpengaruh terhadap sikap, serta dampaknya pada minat menggunakan aplikasi Crewdible pada masa pandemi COVID-19. Selain itu, akan dijelaskan tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka yang berkaitan dengan Ranah Ilmu; Tinjauan Pustaka yang berkaitan dengan masing-masing variabel yang diteliti; Penelitian terdahulu yang ada kaitan dengan tema penelitian.

#### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Model konseptual penelitian; Variabel penelitian; Operasional variabel; Hubungan antar variabel dan hipotesis; Unit analisis, populasi dan sample; Uji asumsi klasik, Uji hipotesis.; Uji asumsi klasik, Uji hipotesis.

#### **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Analisis main test: Deskripsi profil dari sample yang diteliti, Uji asumsi klasik, Uji hipotesis; Pembahasan hasil penelitian.

**BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN**

Simpulan; Impikasi manajerial; Keterbatasan hasil penelitian; Saran.

