

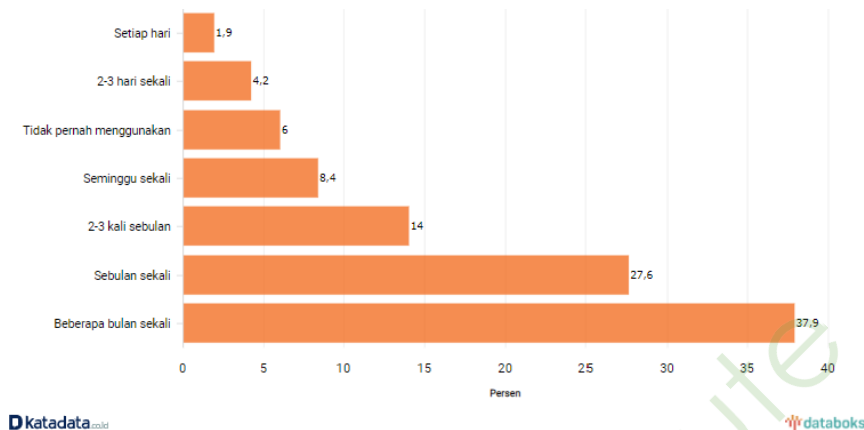
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada abad ke-21, kemajuan ilmu pengetahuan, pengetahuan, dan teknologi sangat menonjol di bidang teknologi informasi, yang memainkan peran penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Salah satu aplikasi penting adalah penggunaan teknologi sebagai alat di berbagai perusahaan bisnis. (Khalafi & Lumba, 2022). Dengan perkembangan yang pesat, masyarakat diminta untuk bertindak dan memutuskan sesuatu secara cepat sehingga teknologi yang dapat membantu hal tersebut untuk dilakukan (Farisi & Kusumawati, 2022). Sekarang ada banyak hal yang bisa dilakukan dengan cepat, salah satunya dengan metode online. Mulai dari informasi berita dikoran berubah menjadi digital ditelevisi secara online hingga toko yang melakukan promosi produk yang praktis dilakukan secara online menggunakan smartphone atau komputer. Hal ini mengakibatkan dampak perubahan yang begitu besar dalam segala aspek kehidupan, dan juga berdampak bagi perubahan gaya hidup dalam konsumsi, aktivitas bisnis, pemasaran dan sektor keuangan di seluruh dunia selama beberapa tahun ini. Penggunaan aplikasi online untuk membeli dan memesan sebuah produk sudah sangat banyak sekali digunakan oleh masyarakat dengan mulai berkembangnya beberapa aplikasi online yang menawarkan berbagai kemudahan untuk memesan sebuah produk atau jasa secara online.

Dengan adanya perkembangan teknologi, menjadikan kebiasaan masyarakat yang ingin sesuatu dengan cepat dan efisien. Salah satunya adalah pelayanan yang cepat, mudah, dan nyaman saat membeli tiket bioskop. Salah satu dari banyak tempat Anda dapat membeli tiket film online dengan aplikasi TIX.ID. Aplikasi tersebut dapat menghubungkan masyarakat langsung terhubung dengan jaringan bioskop. Aplikasi ini dibuat untuk bertujuan memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen sendiri.

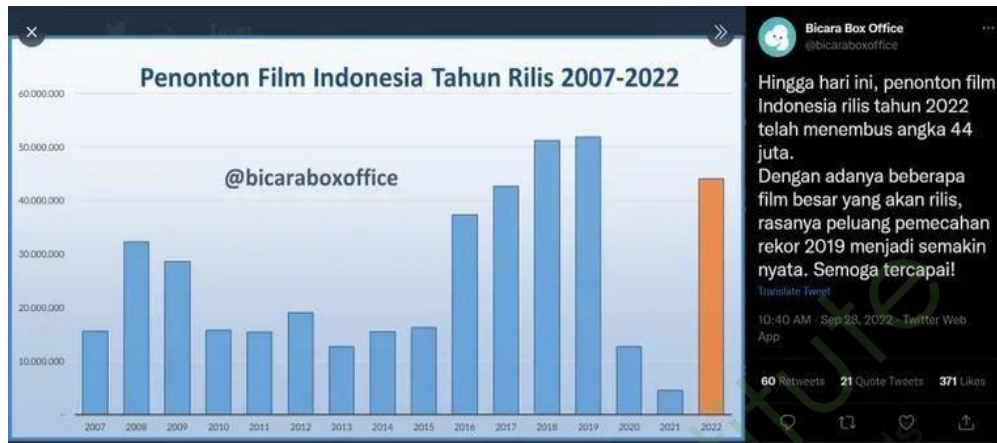


Gambar 1.1 Frekuensi Jumlah Pengguna Beli Online

(Sumber : Tim Riset dan Publikasi, 2022)

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan 37,9 persen beli *online* selama beberapa bulan sekali. Sekitar 27 persen beli *online* sebulan sekali. Di tingkat yang lebih sering belanja sekitar 14 responden dua hingga tiga kali sebulan. Hampir paling rendah ada sekitar 8 persen seminggu sekali. Sehingga paling kecil, hampir dua persen melakukannya setiap hari (Tim Riset dan Publikasi, 2022). Daridata ini di dapatkan bahwa masih kurangnya tingkat minat beli online masyarakat Indonesia. Pembelian online juga membutuhkan kepercayaan dari suatu perusahaan tersebut, sehingga konsumen mau untuk beli online dibandingkan beli langsung di toko. Booking intention sendiri mengacu kepada kesediaan konsumen untuk membeli sebuah produk atau jasa dengan penjual secara online, melalui aplikasi online. Booking intention adalah suatu hasil konatif yang dipengaruhi oleh pencarian data, penilaian produk, serta pemilihan saluran yang dimana konatif dimaksud selaku hasrat serta motivasi individu konsumen buat melaksanakan pembelian secara sukarela. Kondisi konatif pula dapat dimaksud selaku referensi kemauan serta aksi konsumen. Dikaitkan dengan penentu keinginan pembelian pelanggan dalam mencari atribut produk secara online, sehingga booking intention dimasukan selaku jenis pencarian data dalam bagian pra-perjalanan yang mengacu kepada kesediaan konsumen untuk membeli benda dari vendor online tertentu (Budiman dkk., 2021), membeli benda secara sadar dan sukarela tanpa mengetahui

kepastian dari produk atau jasa pada aplikasi pembelian tersebut. Salah satunya adalah pembelian jasa pada aplikasi TIX.ID yang menjual tiket bioskop.



Gambar 1.2 Jumlah Penonton Tahun 2022

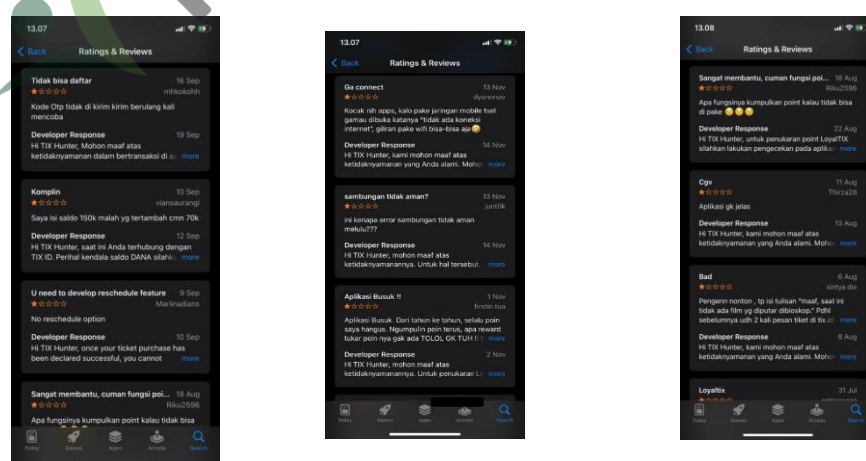
(Sumber : CNN Indonesia)

Dari total 44 juta yang menjadi penonton bioskop sampai detik ini, 61% adalah penonton film produksi Indonesia, dan luar negeri hanya 39%. Hal ini pun menjadi sebuah sejarah dimana produksi lokal punya penonton lebih banyak daripada asing di Indonesia (Herlambang, 2022). Oleh sebab itu, dibutuhkan akses yang lebih mudah untuk peningkatan dan kemudahan dalam beli online. Maka dari itu dibentuklah aplikasi untuk jual tiket bioskop secara online. TIX.ID adalah sebuah website sekaligus aplikasi online untuk memesan tiket film bioskop secara online, banyaknya keluhan dari pembelian tiket secara online ini yang mengakibatkan kurangnya kepercayaan dari sistem aplikasi dan website dari TIX.ID dikarenakan banyaknya keluhan yang dirasakan oleh pengguna, dilansir dari berita CNN Indonesia pada tanggal 05 bulan mei tahun 2022 “Pengguna telah melaporkan masalah dengan aplikasi pembelian tiket TIX ID pada Jumat (5/5) pagi, mirip dengan kesalahan "War Tix Concert". Banyak pelanggan mengalami kesalahan aplikasi saat mencoba membeli tiket film di teater. (Tim CNN INDONESIA, t.t.). Banyaknya keluhan juga mengenai error nya sistem aplikasi dari TIX.ID mulai dari aplikasi yang tidak bisa di akses, hilangnya point yang sudah

dikumpulkan hingga sampai sistem aplikasi dalam pengisian saldo di dalam aplikasi TIX.ID.

Munculnya aplikasi online ini, memicu banyak kecurigaan dan kekhawatiran bagi para konsumen atas pemesanan dan pembelian melalui situs online atau aplikasi online yang tidak berwujud fisik. Hal ini dapat membuat parakonsumen menimbulkan keraguan dan kurangnya kepercayaan kepada para penyedia jasa dan produk dari aplikasi online, maka dari itu kepercayaan electronic atau biasa disebut E-Trust adalah suatu dasar yang menghubungkan antarakonsumen dan penyedia produk atau jasa secara online yang membuat kepercayaan untuk menghasilkan layanan atau produk yang memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Data dari sektor transportasi global menunjukkan nilai tahunan hampir \$1,2 triliun. Berdasarkan angka tersebut, pemesanan perjalanan melalui internet telah meningkat sebesar 10,4 persen mulai tahun 2018. (hotelesc, t.t.). Kenaikan akan pesanan online ini memicu terus persaingan akan dunia jual beli secara virtual. E-Trust sendiri dapat diartikan kepercayaan electronic atau hal dasar suatu hubungan antara pembeli dan penjual melalui aplikasi dan situs online (Liani & Yusuf, 2021). Pembelian dalam aplikasi tidak mengizinkan komunikasi langsung antara pembeli dan perusahaan yang menjual barang atau jasa. Konsumen hanya hendak memilah serta mempertimbangkan pembelian produk dan jasa lewat foto dan data yang tertera pada halaman aplikasi saja. Semua penjualan sekarang harus bergantung pada kepercayaan pembeli pada administrator aplikasi dan kemampuan penjual untuk mengirimkan seperti yang dijanjikan. Karena tingkat kepercayaan konsumen yang meningkat terhadap pedagang merupakan landasan belanja online. Kim et al., untuk bagian mereka, membuat poin yang sama: kepercayaan pelanggan pada sistem tertentu sangat penting untuk keberhasilannya. online (E- trust) merupakan ukuran utama dari suatu sistem pembelanjaan online (Kartono & Halilah, t.t.) Banyak hal yang mempengaruhi kepercayaan konsumen untuk membeli sebuah produk atau jasa melalui situs online ini, seperti pelayanan yang baik, menjual dan memberikan harga yang bersaing tetapi tetap menjunjung tinggi kejujuran dalam memberikan produk atau jasa dan juga dinilai melalui kualitas aplikasi yang baik. Kualitas sistem aplikasi adalah salah satu kunci utama

untuk menilai apakah sebuah aplikasi ini layak untuk digunakan dan dipercayakan bagi para pengguna aplikasi online tersebut, Analisis kebutuhan perangkat lunak dalam pengembangan aplikasi harus mencakup seluruh tahapan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi sistem yang akan digunakan. Dalam kualitas sistem aplikasi tidak hanya mengutamakan banyaknya pengguna aplikasi melainkan bagaimana perkembangan dan kegunaan yang maksimal dalam aplikasi tersebut (Moris dkk., 2022) Pada tahap ini, penting untuk mempertimbangkan audiens target aplikasi, tujuan yang dimaksudkan, dan spesifikasi teknisnya. (Roofiif & Windriyani, 2022). Menurut DeLone dan McLean, kualitas aplikasi berasal dari data yang menggerakkan aplikasi itu sendiri, dengan "mutu" dan "kualitas" menunjukkan seberapa baik sistem aplikasi data dapat memberikan data kepada pengguna. (Widodo A dkk., t.t.) Dalam mengembangkan aplikasi oleh sebuah usaha, perusahaan harus melakukan beberapa cara, diantaranya menganalisis sistem dan menentukan kebutuhan, baik dari perspektif pengguna aplikasi maupun dari perspektif sistem aplikasi. yang seperti apa sehingga harus menyanggupi kebutuhan dan keperluan para pengguna (Hardianto Butarbutar, 2022). Tidak hanya dari kegunaan saja melainkan dari sistem pembelian dan pengembalian juga harus diutamakan, maka dari itu para konsumen masih banyak yang meragukan akan hal jual beli melalui aplikasi dan melalui pemesanan produk online atau disebut booking intention.

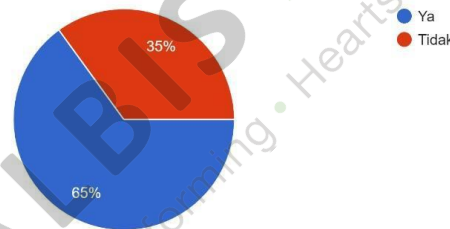


Gambar 1.3 Bukti Review Kurangnya Kepercayaan dan Kualitas dari Aplikasi
(Sumber : Aplikasi TIX.ID)

Dari review yang sudah tertera di atas, memperlihatkan kualitas aplikasi TIX.ID yang sering kali mengalami gangguan dan buruknya sistem aplikasi dari TIX.ID. Dari hal ini dapat mengakibatkan kehilangannya kepercayaan dalam menggunakan aplikasi TIX.ID. Kualitas sebuah produk yang seharusnya di bangun oleh perusahaan untuk dapat menyakinkan konsumen dalam membeli jasa di aplikasi ini, yang kemudian juga didukung dengan kepercayaan untuk terus menggunakan aplikasi TIX.ID dalam transaksi beli online.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk melihat bagaimana kondisi yang sebenarnya terjadi mengenai pengaruh E-trust dan Kualitas Aplikasi terhadap Booking Intention pada pengguna aplikasi TIX.ID telah dilakukan pra-survey dengan menyebarkan kuisioner sementara, terdiri dari 20 responden. Berdasarkan penyebaran kuisioner tersebut diperoleh data sebagai berikut :

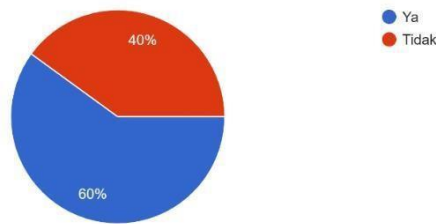
Apakah anda percaya jika membeli tiket secara online pada aplikasi TIX.ID?
20 responses



Gambar 1.4 Grafik Pra Survey Kepercayaan
(Sumber : Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil pra-survey, 65% dari total responden menjawab “ ya “ yang menandakan bahwa responden percaya jika membeli tiket secara online pada aplikasi TIX.ID dan sebanyak 35% menjawab “ tidak “ yang menandakan bahwa responden tidak percaya jika membeli tiket secara online pada aplikasi TIX.ID.

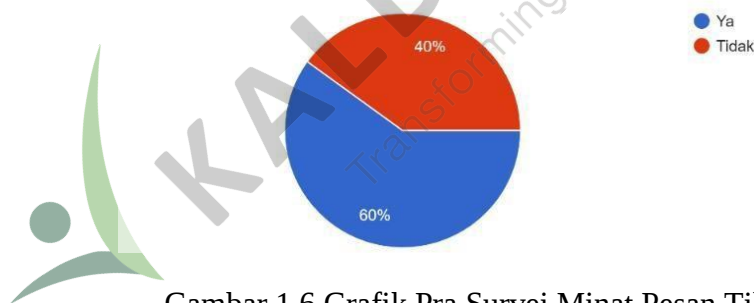
Apakah kualitas aplikasi TIX.ID sudah memadai untuk pembelian tiket secara online?
20 responses



Gambar 1.5 Grafik Pra Survei Kualitas Aplikasi
(Sumber : Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil pra-survey, 60% dari total responden menjawab “ ya “ yang menandakan bahwa responden merasa kualitas aplikasi TIX.ID sudah memadai untuk pembelian tiket secara online dan sebanyak 40% menjawab “ tidak “ yang menandakan bahwa responden merasa kualitas aplikasi TIX.ID belum memadai untuk pembelian tiket secara online.

Apakah anda berminat untuk memesan tiket via aplikasi TIX.ID?
20 responses



Gambar 1.6 Grafik Pra Survei Minat Pesan Tiket
(Sumber : Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil pra-survey, 60% dari total responden menjawab “ ya “ yang menandakan bahwa responden berminat untuk memesan tiket via aplikasi TIX.ID dan sebanyak 40% menjawab “ tidak “ yang menandakan bahwa responden tidak berminat untuk memesan tiket via aplikasi TIX.ID

Atas dasar pra-survey diatas saya peneliti tertarik ingin mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana pengaruh akan kualitas dan juga kepercayaan

pembelian online yang konsumen alami dengan judul “PENGARUH *E-TRUST* DAN KUALITAS APLIKASI TERHADAP *ONLINE BOOKING INTENTION* PADA PENGGUNA APLIKASI TIX.ID DI DKI JAKARTA”.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah e-trust memiliki pengaruh terhadap online booking intention pada pengguna aplikasi TIX.ID di DKI Jakarta?
2. Apakah kualitas aplikasi memiliki pengaruh terhadap online booking intention pada pengguna aplikasi TIX.ID di DKI Jakarta?
3. Apakah e-trust dan kualitas aplikasi secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap online booking intention pada pengguna aplikasi TIX.ID di DKI Jakarta?

1.3 Batasan Masalah

1. Meneliti pengaruh *e-trust* dan kualitas aplikasi terhadap *online booking intention* pada pengguna aplikasi TIX.ID di DKI Jakarta.
2. Meneliti penggunaan aplikasi TIX.ID di DKI Jakarta.
3. Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan DKI Jakarta.
4. Waktu penelitian dilakukan selama bulan Maret sampai bulan Mei 2023.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan bahwa e-trust memiliki pengaruh terhadap online booking intention pada pengguna aplikasi TIX.ID di DKI Jakarta.
2. Untuk menjelaskan bahwa kualitas aplikasi memiliki pengaruh terhadap online booking intention pada pengguna aplikasi TIX.ID di DKI Jakarta.
3. Untuk menjelaskan bahwa e-trust dan kualitas aplikasi secara bersama – sama memiliki pengaruh terhadap online booking intention pada pengguna aplikasi TIX.ID di DKI Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademik

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran baru untuk menambah ilmu dalam pengembangan studi mengenai e-trust dan kualitas suatu aplikasi dalam pembelian yang dilakukan secara online, serta dapat menjadi sarana referensi pilihan penelitian selanjutnya mengenai materi yang serupa.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan mengenai membangun kepercayaan konsumen dan kualitas aplikasi yang konsumen inginkan dari pihak perusahaan untuk pihak perusahaan dan para pembeli dalam sebuah pemesanan produk dalam aplikasi online.

1.6 Sistematikan Penulisan

Sistematika penulisan dibuat agar penulisan proposal skripsi dapat tersusun dengan rapih dan benar sesuai apa yang akan dibahas. Penulisan ini digunakan untuk memberikan gambaran hasil proposal skripsi, dengan dibuatnya sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini membahas informasi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara akademis dan praktis, serta proses penulisan secara keseluruhan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini membahas tentang sejarah penelitian dan teori serta metodologi yang berkembang untuk menanggapi, baik secara luas maupun khusus.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bagian ini membahas konsep desain penelitian, variabel penelitian, variabel operasional, hubungan antara variabel penelitian dan pengujian hipotesis, ukuran sampel dan populasi, pre- test, penilaian validitas dan reliabilitas, dan pengujian hipotesis.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas hasil penelitian berdasarkan metodologi data, analisis data yang diuji, identitas dan visualisasi peneliti, dan wawasan yang dapat menghasilkan pengetahuan baru.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini membahas kesimpulan, implikasi, keterbatasan, dan rekomendasi penelitian berdasarkan analisis data penelitian.

