# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Groupon Disdus adalah awal mulanya bernama disdus sebuah situs *e-commerce* yang awalnya beralamat di http://www.disdus.com yang didirikan oleh PT. Lamuda Tenka pada Agustus 2011 kemudian diakuisisi oleh perusahaan asal Amerika Serikat yakni Groupon sebagai salah satu *website group buying* terbesar di dunia, alamat urlnya diganti menjadi http://www.groupon.co.id yang menjual berbagai macam produk seperti baju, aksesoris, *voucher* promo dan lain sebagainya. Groupon Disdus bertujuan untuk mempermudah para pelanggannya dalam mendapatkan informasi produk ataupun untuk melakukan kegiatan transaksi jual beli yang ada di dalam *website* tersebut.

Groupon Disdus telah banyak dikenal oleh banyak orang, berdasarkan *review* yang dilakukan oleh *website* http://trustedcompany.com diperoleh angka statistik bahwa yang menyukai *fanpage* Groupon Disdus di Facebook sebanyak 261 orang, Twitter sebanyak 11.322 *share*, $G^+$ sebanyak 166 orang. Selain itu, jumlah pengunjung *website* Groupon Disdus menunjukkan bahwa sebanyak 24.705 orang penduduk Indonesia pernah mengakses *website* Groupon Disdus dan sebanyak 324.177 orang penduduk dunia juga pernah mengunjungi *website* Groupon Disdus. Statistik Reputasi Groupon Disdus dapat dilihat pada gambar 1.1.




**Gambar 1.1 Statistik Reputasi Sosial Groupon Disdus**

Sumber : http://trustedcompany.com

Namun, dengan semakin terkenalnya Groupon Disdus bukan berarti tidak ada kekurangan, banyaknya *deals* yang ditawarkan serta murahnya harga yang ditawarkan sangat menarik para calon konsumen untuk melakukan transaksi pembelian. Akan tetapi, ketika konsumen baru menggunakan atau mengakses *website* Groupon Disdus terkadang mereka mengalami kesulitan dalam mengakses *website* tersebut, misalnya ketika memilih metode pembayaran yang akan digunakan maupun saat akan melakukan konfirmasi pembayaran karena konsumen harus melakukan prosedur yang rumit serta terkadang notifikasi dari *website* Groupon Disdus juga tidak sampai ke konsumen. Selain itu, ketika konsumen telah melakukan pembelian ternyata ada beberapa keluhan yang sering disampaikan antara lain mengenai proses pengiriman yang tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan, waktu pengiriman yang lama hingga barang yang dikirim tidak sesuai dengan penjelasan yang ada di *website* Groupon Disdus dan biasanya pihak Groupon disdus juga lama dalam memberikan respon terhadap keluhan-keluhan tersebut. Oleh karena itu, konsumen biasanya membutuhkan waktu atau berpikir ulang ketika akan melakukan pembelian pada Groupon Disdus.

*Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai sebuah model yang menjelaskan dan memprediksi sikap pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) yang memiliki keterhubungan dengan mereplikasi sikap atau penerimaan pengguna terhadap teknologi komputer (Oktavianti, 2007).

Berdasarkan penelitian tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melakukan sebuah penelitian untuk menganalisa atau mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam melakukan penerimaan *website* Groupon Disdus dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diperoleh berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan pada subbab 1.1, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam melakukan transaksi pada *website* Groupon Disdus dengan menggunakan *Techonology Acceptance Model* (TAM).
2. Bagaimana mengidentifikasi keterkaitan antara masing-masing faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam melakukan transaksi pada *website* Groupon Disdus dengan menggunakan *Techonology Acceptance Model* (TAM).
3. Bagaimana memberikan usulan atau rekomendasi untuk meningkatkan intensitas penerimaan pengguna pada *website* Groupon Disdus dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam melakukan transaksi pada *website* Groupon Disdus dengan menggunakan *Techonology Acceptance Model* (TAM)
2. Mengidentifikasi keterkaitan antara masing-masing faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam melakukan transaksi pada *website* Groupon Disdus dengan menggunakan *Techonology Acceptance Model* (TAM).
3. Memberikan usulan atau rekomendasi untuk meningkatkan intensitas penerimaan pengguna pada *website* Groupon Disdus dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan konstribusi atau beberapa manfaat, antara lain sebagai berikut :

1. Memberikan kontribusi kepada para pengembang teori terutama yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna/*user* terhadap penggunaan teknologi.
2. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak penyedia layanan Groupon Disdus agar dapat memperhatikan faktor-faktor yang meningkatkan penerimaan pengguna dalam melakukan transaksi pada *website* Groupon Disdus.

3. Memberikan usulan atau rekomendasi untuk meningkatkan intensitas penerimaan pengguna pada *website* Groupon Disdus dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).

## 1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan dengan menetapkan beberapa batasan masalah agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu meluas dan menyimpang dari tujuan semula. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Model yang digunakan untuk menganalisa adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yakni TAM yang telah dimodifikasi oleh Pavlou (2003) yaitu yang terdiri dari variabel *perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, actual transaction* dan *intention to transact.*
2. Objek Penelitian adalah *website* Groupun disdus (www.groupon.co.id).
3. Subjek penelitian dilakukan di Bandung dan responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah para penguna internet yang sudah pernah mengakses *website* Groupon Disdus.
4. Uji statistik dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) yang digunakan untuk memodelkan hubungan antar variabel.
5. Teknik untuk menganalisis faktor-faktor yang terdapat dalam penelitian ini yaitu dengan mengunakan *software* amos 16.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab utama, yakni sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab I berisi mengenai pendahuluan seperti latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan-batasan masalah yang diambil dalam penelitian, manfaat penelitian yang dapat diharapkan dapat diberikan oleh penulis serta tata cara atau sistematika penulisan laporan hasil penelitian atau laporan tesis.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Kajian pustaka menguraikan tentang tinjauan umum dari teori-teori pendukung yang berhubungan dan digunakan sebagai dasar dalam proses penyusunan tesis antara lain : teori dan model penerimaan teknologi informasi, definisi teknologi informasi, teori perilaku penggunaan sistem, teori dasar *group buying*, teori dasar penelitia, *literature review* kerangka pemikiran teoritis serta perumusan hipotesis yang akan digunakan sebagai desain penelitian.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III, yakni metodologi penelitian menjelaskan mengenai desain penelitian yang akan dilakukan, melakukan pengumpulan data, identifikasi faktor-faktor penelitian, sumber data, populasi dan sampel penelitian, penyusunan kuesioner, serta pengujian kuesioner (validitas dan realibilitas).

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab IV menjelaskan mengenai hasil analisis dan kemudian membahas mengenai data-data yang telah didapat selama proses penelitian seperti gambaran umum responden, pengembangan model teoritis, pengembangan diagram *path*, konversi dari diagram *path* ke persamaan struktural, memilih jenis input dan model

yang diusulkan, menilai identifikasi model, menilai kriteria *goodness of fit* serta melakukan pengujian terhadap hipotesis yang ada.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V menjelaskan tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, saran-saran yang diberikan penulis berkaitan dengan penelitian serta keterbatasan-keterbatasan yang dialami penulis selama masa penelitian