

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang cepat dalam kehidupan masyarakat pada bidang sosial, ekonomi dan budaya. Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini adalah internet. Kemudahan memanfaatkan internet memberikan dampak pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya gaya hidup manusia yang menjadi semakin praktis (Sujana & Suprpti, 2015). Penggunaan internet tidak hanya untuk mencari informasi saja, tetapi juga untuk transaksi ekonomi yang disebut dengan *e-commerce*. *E-commerce* adalah aktivitas penyebaran, penjualan, pembelian pemasaran produk (barang atau jasa) dengan memanfaatkan jaringan internet. Berkembangnya *e-commerce* di Indonesia telah merubah beberapa perilaku konsumen, contohnya yaitu kebiasaan berbelanja di pusat perbelanjaan atau toko sekarang mulai beralih dengan menggunakan media *online* (Harahap & Amanah, 2018). Selama terkoneksi dengan internet, konsumen tidak harus mendatangi toko atau tempat perbelanjaan untuk mendapatkan barang yang diinginkan. Banyak perusahaan *e-commerce* yang ada di Indonesia, serta berbagai jenis layanan yang ditawarkan membuat para konsumen lebih leluasa dalam memilih toko *online* mana yang ingin mereka kunjungi.

Kiosbeta adalah situs belanja *online* di Kota Kupang yang muncul di masa *pandemic* Covid-19, yang menjual berbagai produk yang dibutuhkan seluruh masyarakat Kota Kupang. Seiring berkembangnya teknologi, semakin banyak aktivitas yang dilakukan secara digital lebih mudah dan praktis termasuk kegiatan pembelanjaan yang kini semakin marak dilakukan secara digital, baik melalui komputer, laptop hingga *smartphone* yang bisa diakses kapan saja dan di mana saja.

Kasus Covid-19 pertama kali resmi diumumkan terjadi di Indonesia pada tanggal 3 Maret 2020 oleh Bapak Joko Widodo Presiden Indonesia. Pasien pertama yang positif terinfeksi adalah 2 warga Depok, Jawa Barat, sebelumnya satu diantara kedua pasien tersebut berinteraksi dengan warga negara Jepang yang telah terbukti positif Covid-19. Selanjutnya perekonomian di Indonesia khususnya dalam hal perdagangan sangatlah menurun. Masyarakat panik dan memborong berbagai kebutuhan, walaupun ada yang tetap tenang mengingat bantuan yang disediakan pemerintah mencukupi. Meskipun bantuan yang disediakan pemerintah cukup namun ketakutan masyarakat akan transaksi fisik berupa kunjungan ke pusat keramaian seperti pasar dan toko sangatlah besar. Sebelum munculnya *pandemic* Covid-19, ketersediaan layanan *e-commerce* sudah menyebar ke Indonesia. Banyak layanan daring telah tersedia untuk menjangkau dan melayani kebutuhan masyarakat, dari toko diantar langsung ke rumah masing-masing, tetapi apakah layanan ini memenuhi seluruh kriteria

protokol kesehatan dan keinginan belanja masyarakat yang beragam, tentu harus diukur secara ilmiah (Wulan Budi Astuti & Atieq Amjadallah Alfie, 2021).

Persepsi pengguna layanan transportasi daring yang menjadi jembatan bagi produk penjual kepada pembeli telah coba diukur oleh Safara (Safara, 2020) namun dalam penelitian ini hanya diprediksi perilaku konsumen dalam berbelanja, belum melakukan pengukuran terhadap aplikasi *e-commerce* yang digunakan serta protokol kesehatan yang ikut berperan dalam proses transaksi penyerahan barang kepada pembeli. Penelitian lainnya menyangkut *pandemic* dan *marketing* juga telah dilakukan dalam upaya menjawab pertanyaan seputar keadaan perekonomian selama Covid-19 berlangsung. Gopal Das (2021) telah berusaha mengangkat isu perekonomian dan masalah kesehatan yang terjadi dalam transaksi selanjutnya, penelitian Das hanya menyumbangkan kerangka kerja yang bisa diikuti seputar pelaksanaan *marketing* dan dampaknya pada kesehatan, tetapi belum mengukur aplikasi *e-commerce* yang dipakai. Berdasarkan uraian masalah di atas maka dilakukan sebuah penelitian dengan judul “PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI *E-COMMERCE* DALAM MASA *PANDEMIC* COVID-19: STUDI KASUS KIOSBETA” yang dapat mengukur persepsi pengguna terhadap aplikasi *e-commerce* yang digunakan dan protokol kesehatan yang mendampingi agar dapat menjadi masukan atau rekomendasi bagi pemilik aplikasi Kiosbeta agar memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan minat para pembeli atau pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada pada latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat pengguna aplikasi *e-commerce* selama masa *pandemic* Covid-19?

1.3 Batasan Masalah

Untuk merumuskan permasalahan yang lebih terfokus dan tidak meluas maka dibuat batasan-batasan yang ditentukan pada penelitian ini yaitu:

- a) Penelitian ini mengukur aplikasi di Kota Kupang yang dikenal dengan nama Kiosbeta.
- b) Penelitian ini terdiri dari lima kelompok pertanyaan dan masing-masing memiliki empat sub pertanyaan.
- c) Pertanyaan hanya khusus seputar penggunaan *e-commerce* Kiosbeta dari sisi pelanggan.
- d) Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menyediakan sebuah model untuk mengukur persepsi pengguna aplikasi *e-commerce* dalam situasi *pandemic* Covid-19 pada aplikasi Kiosbeta.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat menjadi masukan atau rekomendasi bagi pemilik aplikasi Kiosbeta agar memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan minat para pembeli atau pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar alur laporan penelitian ini mudah dipahami, maka dapat disajikan dalam sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian serta teori-teori relevan yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang terdiri dari tahapan atau langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melakukan penelitian agar terstruktur dan terarah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pengolahan dari data-data yang telah dikumpulkan pada saat pembagian *questionnaire*.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas kesimpulan yang didapat dari penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.