

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini perkembangan teknologi merupakan faktor yang mempengaruhi perkembangan sistem bisnis. Salah satu dari penerapan teknologi adalah dalam cara beriklan, cara jual beli dan sebagainya. Sebagai bentuknya adalah *e-commerce*.

*E-commerce* adalah penjualan barang dan jasa yang dilakukan secara elektronik melalui internet. Di Indonesia sendiri *e-commerce* terus mengalami peningkatan penjualan dari 2014-2018. Rata-rata peningkatan penjualan tersebut mencapai dua milyar U.S Dolar per tahun. Hal tersebut disajikan dalam Tabel 1.1

Tabel 1.1  
DATA PENJUALAN *E-COMMERCE* NEGARA-NEGARA ASIA-PACIFIK

Negara	Tahun				
	2014	2015	2016	2017	2018
China	\$472.91	\$672.01	\$911.25	\$1,208.31	\$1,568.39
Japan	\$78.55	\$89.55	\$100.30	\$111.33	\$122.46
South Korea	\$35.01	\$38.86	\$42.75	\$546.59	\$50.55
Australia	\$17.40	\$19.02	\$20.66	\$22.31	\$23.94
India	\$6.10	\$14.00	\$24.61	\$39.45	\$55.26
Indonesia	\$1.94	\$3.22	\$5.29	\$8.21	\$10.92
Other	\$35.00	\$40.95	\$47.37	\$52.22	\$60.55
Asia-Pacific	\$446.92	\$877.61	\$1,152.21	\$1,488.42	\$1,892.67
Worldwide	\$1,336.16	\$1,670.99	\$2,050.36	\$2,498.48	\$3,015.15

Sumber : [www.eMarketer.com](http://www.eMarketer.com)

Peningkatan tersebut tidak lepas dari kinerja perusahaan-perusahaan *e-commerce* Indonesia. *E-commerce* tersebut seperti Lazada, Tokopedia, Bukalapak, Elevation, Blibli dan lainnya. Mereka bersaing dengan strategi-strategi mereka untuk menjadi *e-commerce* terbaik. Persaingan mereka dibuktikan dengan data *e-commerce* yang paling banyak dikunjungi di Indonesia pada tahun 2017. Data tersebut disajikan pada Gambar 1.1



Sumber : [iprice.co.id](http://iprice.co.id)

Gambar 1.1

### JUMLAH PENGUNJUNG *E-COMMERCE* DI INDONESIA TAHUN 2017

Dari Gambar 1.1 terlihat bahwa Lazada tidak pernah tergeser oleh para pesaingnya dari kategori *e-commerce* yang paling sering di kunjungi. Dari hal tersebut memang Lazada memiliki suasana Web yang menarik. Menurut (Husman & siekpe, 2009. Rangenathan, 2012. Mummalaneni, 2005). suasana web meliputi Informasi Web, Hiburan Web, Efektifitas Informasi Konten. Tetapi disini lazada ada sedikit masalah pada keefektifan isi informasi yang tertera pada produk. Hal

tersebut dibuktikan banyaknya konsumen yang salah membeli barang dikarenakan link pencarian pada lazada kurang akurat. Pada sisi lain Lazada juga memiliki Navigasi yang mudah. Desain navigasi yang mengacu pada bagian antar muka dari sebuah desain web, teks, link dan grafis antara halaman yang menunjuk urutan antara halaman web. Lazada juga memiliki sistem keamanan yang baik. Keamanan tersebut adalah keamanan menyangkut data konsumen. Keamanan data adalah prosedur keamanan Internet yang mengakui perhatian keamanan untuk asosiasi lokalitas. keamanan data juga mencakup perilaku berisiko dari pengguna dapat menyebabkan suasana web berperan penting dalam mempengaruhi konsumen terhadap Kepuasan Atas Website (*Web Satisfaction*).

Kepuasan Atas Web menjadi bagian penting dalam pemasaran modern. Jika demikian maka akan timbul Niat Pembelian Konsumen pada konsumen terhadap Lazada. Niat Pembelian Konsumen (*Purchase Intention*) dapat dianggap sebagai antisipasi seseorang untuk mendapatkan item yang tepat yang mereka sedang cari.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Pada penelitian ini peneliti merumuskan masalah dalam tujuh buah pertanyaan. Dimana pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Apakah Informasi Web berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan atas Web pada Lazada di Surabaya ?
2. Apakah Hiburan Web berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan atas Web pada Lazada di Surabaya.
3. Apakah Efektifitas Isi informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan

atas Web pada Lazada di Surabaya ?

4. Apakah Navigasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan atas Web pada Lazada di Surabaya ?
5. Apakah Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan atas Web pada Lazada di Surabaya ?
6. Apakah Kepuasan atas Web berpengaruh signifikan terhadap Niat Pembelian Konsumen pada Lazada di Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menetapkan tujuh tujuan penelitian. Tujuan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh Informasi Web terhadap Kepuasan atas Web pada Lazada di Surabaya.
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh Hiburan Web terhadap Kepuasan atas Web pada Lazada di Surabaya.
3. Untuk menguji signifikansi pengaruh Efektifitas Isi informasi terhadap Kepuasan atas Web pada Lazada di Surabaya.
4. Untuk menguji signifikansi pengaruh Navigasi terhadap Kepuasan Aatas Web pada Lazada di Surabaya.
5. Untuk menguji signifikansi pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan atas Web pada Lazada di Surabaya.

6. Untuk menguji signifikansi pengaruh Kepuasan Atas Web terhadap Niat Pembelian Konsumen pada Lazada di Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adanya penelitian mengenai “Pengaruh Suasana Web dan Keamanan terhadap Kepuasan atas Web dan berdampak pada Niat Pembelian Konsumen Lazada di Surabaya” bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

##### **1.4.1. Manfaat bagi Lazada**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat Pengaruh Suasana Web dan Keamanan terhadap Kepuasan atas Web dan berdampak pada Niat Pembelian Konsumen Lazada di Surabaya

##### **1.4.2. Manfaat bagi peneliti**

Untuk memberi pengalaman penelitian tentang Pengaruh Suasana Web dan Keamanan terhadap Kepuasan atas Web dan berdampak pada Niat Pembelian Konsumen Lazada di Surabaya

##### **1.4.3. Manfaat bagi STIE Perbanas**

Digunakan sebagai referensi literatur dan memberikan pengetahuan baru bagi mahasiswa tentang Pengaruh Suasana Web, dan Keamanan terhadap Kepuasan atas Web dan berdampak pada Niat Pembelian Konsumen Lazada di Surabaya.

## **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam penelitian ini, penulis membagi bab secara sistematis agar mempermudah untuk dipahami. Adapun sistematika penelitian sebagai berikut

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bagian ini diuraikan tentang beberapa sub bab yang pertama adalah latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan proposal

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini akan diuraikan tentang beberapa sub bab yang pertama adalah penelitian terdahulu, landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran Yang kelima adalah hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang beberapa sub bab yang pertama tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian dan teknik analisis data.

### **BAB VI : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada bab ini terdiri dari tiga sub bab diantaranya yaitu, yang pertama gambaran subyek penelitian. Yang kedua adalah analisis data. Yang ketiga adalah pembahasan

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bagian ini terdapat tiga sub bab yaitu, yang pertama adalah kesimpulan, yang kedua adalah keterbatasan penelitian, yang ketiga adalah saran.

