

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi telekomunikasi dan komputer menyebabkan perubahan kebiasaan sehari-hari untuk menggunakan fasilitas internet. Pemanfaatan penggunaan internet semakin meningkat sehingga menimbulkan adanya perkembangan bisnis jaringan yang sering disebut *Online Shopping* yang memudahkan konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan (Mal et al., 2018)

Di dunia bisnis, pemanfaatan teknologi informasi sering disebut dengan istilah *E-commerce* atau perniagaan elektronik yang termasuk didalam bagian *Electronic Business* yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik, pertukaran atau pembelian dan penjualan barang, servis dan pertukaran informasi secara elektronik (Wirdasari, 2010).

Dengan perkembangan teknologi saat ini, banyak pelaku bisnis yang memanfaatkan teknologi internet untuk memasarkan produk dan jasanya melalui situs internet. Salah satunya bisnis *online travel agent* yaitu Traveloka yang menawarkan kemudahan bagi para konsumen untuk pemesanan tiket pesawat dan pemesanan tiket hotel sehingga tidak perlu mendatangi perusahaan atau agen penjualan tiket (Bessie, 2019).

Traveloka adalah situs pencari tiket pesawat dari berbagai maskapai penerbangan yang tercepat, termurah dan terlengkap. Konsumen atau

wisatawan dapat memantau harga tiket kapanpun dan dimanapun (Muliana et al., 2016). Harga yang ditawarkan pun sudah diolah dari jaringan sumber-sumber resmi dan terpercaya dari harga terendah sampai premium. Traveloka situs layanan dan jasa perjalanan *online* yang juga merilis aplikasi *mobile* bagi para penggunanya di Indonesia untuk memudahkan konsumen saat ingin memesan tiket pesawat dan pesan hotel. Traveloka sudah bekerja sama dengan berbagai maskapai penerbangan di antaranya Garuda Indonesia, Citilink, Lion Air, Sriwijaya Air, Batik Air, WingsAir, Kalstar, Jetstar, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk Hotel nya, Traveloka juga bekerja sama dengan hotel-hotel di dalam negeri maupun luar negeri.

Dari data pada tabel 1.1 tentang penelitian Situs Pemesanan Tiket Pesawat dan Hotel Terpopuler yang dilakukan oleh Nusa Research tahun 2014 terhadap 612 responden, yang memiliki strata ekonomi A dan B dengan rentang usia 20-30 tahun dan di atas 30 tahun. Data tersebut menunjukkan bahwa Traveloka menjadi yang paling populer dalam survei ini yakni dengan referensi utama untuk membeli (*Conversion rate*) sebesar 77,0 % dan menempati posisi pertama tentang situs yang paling populer untuk pemesanan Tiket pesawat dan Hotel. Traveloka menjadi situs yang paling sering dikunjungi (*Ever Visited Rate*) sebesar 68,8 %, yang tertinggi dalam ingatan konsumen tentang suatu merek (*Top of Mind*) sebesar 42,5 %, dan yang menjadi referensi utama untuk mengunjungi situs *travel online* di masa mendatang adalah kemampuan konsumen dalam mengingat merek (*Brand Awareness*) sebesar 89,4 % (Febrianto, 2020)

Tabel 1.1 Situs Pemesanan Tiket Pesawat dan Hotel Terpopuler

SITUS	CONVERSION RATE (%)	EVER VISITED RATE (%)	TOP OF MIND (%)	BRAND AWARENESS (%)
Traveloka	77	68,8	42,5	89,4
Tiket.com	62,1	41,2	13,2	66,3
Agoda	63,8	26,8	3,4	42
Wego	51,7	17	1,8	32,8
Pegipegi	50,7	17,5	1,3	34,5
Nusatrip	55,6	13,7	0,7	24,7
Tiket2	46,9	10	1	21,2
Booking.com	50,6	13,6	0	26,8
Tripadvisor	55,1	14,1	0,8	25,5
Utiket.com	57,9	10,1	1,1	17,5

Sumber : (Febrianto, 2020)

Dari keunggulan di atas membuat Traveloka terus mengembangkan bisnisnya. Salah satu pengembangan bisnis yang dilakukan Traveloka adalah meluncurkan fitur Paylater. PayLater adalah metode pembayaran yang didukung oleh PT Pasar Dana Pinjaman (Danamas), pemegang lisensi yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. PayLater diluncurkan untuk pengguna atau konsumen yang membeli produk-produk Traveloka dan membayar dengan cara kredit (Traveloka, 2019). Pada layanan PayLater, konsumen memperoleh batas kredit hingga Rp 10.000.000 (Sepuluh juta rupiah) asalkan sudah disetujui oleh pihak

Danamas selaku pemberi pinjaman. PayLater tidak dapat digunakan untuk pembelian dibawah Rp 500.000 (Lima ratus ribu rupiah), dan konsumen dapat memilih jangka waktu kredit antaranya 30 hari, 2 bulan, 3 bulan, 6 bulan hingga maksimal 1 tahun dengan minimal angsuran Rp 100.000 (Seratus ribu rupiah) (Baqiroh, 2018)

Selain itu, keuntungan yang didapat dengan bertransaksi menggunakan PayLater Traveloka adalah konsumen mudah dalam melakukan transaksi bila belum memiliki sejumlah uang, pembayaran bisa di kredit dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Pembayaran menggunakan Paylater dipastikan aman dan transparan yaitu transaksi memiliki perjanjian yang berisi informasi detail perihal aturan dan ketentuan serta ditandatangani secara elektronik, juga potongan harga yang menarik yaitu sebesar 8% dari total harga tiket yang dibeli. Serta kredit yang ringan dan tanpa biaya khusus jangka waktu pembayaran 1 sampai 3 bulan tidak dikenakan biaya bunga. Pengguna PayLater juga tidak dikenakan biaya tahunan dan tidak dikenakan uang muka setiap bertransaksi (Prastiwi & Fitria, 2021)

Bagi perusahaan, adanya fitur PayLater pada aplikasi Traveloka dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Sedangkan bagi konsumen, hal itu dapat digunakan untuk melakukan keputusan pembelian (Lubis et al., 2021). Dengan kata lain, PayLater dapat meningkatkan pembelian. Adanya PayLater sebagai fitur dari Traveloka, seberapa besar PayLater dapat meningkatkan keputusan pembelian

menjadi menarik untuk diketahui dengan melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh Paylater terhadap keputusan pembelian tiket dan pemesanan hotel di Traveloka. Maka penelitian ini berjudul "ANALISIS PENGARUH SISTEM PEMBAYARAN PAYLATER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT DAN PEMESANAN HOTEL ONLINE DI TRAVELOKA"

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari rumusan masalah di atas adalah :

Bagaimana pengaruh sistem pembayaran PayLater terhadap keputusan pembelian tiket pesawat dan pemesanan hotel online di Traveloka ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana pengaruh sistem pembayaran PayLater terhadap keputusan pembelian tiket pesawat dan pemesanan hotel online di Traveloka.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi perusahaan Traveloka dalam mengembangkan layanan, khususnya mengenai sistem pembayaran PayLater terhadap keputusan pembelian tiket pesawat dan pemesanan hotel online di Traveloka.

Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai referensi bagi penelitian lain untuk topik sejenis khususnya mengenai keputusan pembelian tiket pesawat dan pemesanan hotel secara online.

