**ANALISIS TERHADAP PERILAKU BERTRANSAKSI *ONLINE* PENGGUNA *FACEBOOK COMMERCE***

|  |
| --- |
|  **Evi Yulianingsih**1)**, Vivi Sahfitri**2)*1)Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang*  *2)Teknik Informatika Universitas Bina DarmaPalembang* *Jl A.Yani NO.12 Plaju Palembang 55281**Email : evi\_yulianingsih@mail.binadarma.ac.id1), Vivi\_sahfitri@mail.binadarma.ac.id2)* |

Abstrak

 *Konsep perdagangan elektronik yang banyak digunakan masyarakat saat ini atau lebih dikenal dengan nama e-commerce, lahir karena globalilasi teknologi informasi di bidang ekonomi. Jejaring sosial (social Network) merupakan salah satu media perdagangan elektronik yang saat ini memiliki banyak pengguna. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji faktor faktor yang mempengaruhi penggunaa e-commerce pada jejaring sosial yang salah satunya adalah facebook untuk melakukan transaksi online. Analisisi data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda untuk melihat variabel variabel yang mempengaruhi prilaku pengguna facebook commerce baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi prilaku pengguna facebook commerce dalam melakukan transaksi online. Selain itu hasil pengujian juga diharapkan dapat memberikan pembuktian mengenai faktor-faktor dominan yang mempengaruhi prilaku pengguna dalam bertransaksi online melalui media jejaring sosial tersebut.*

***Kata kunci:*** *Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Prilaku Pengguna, facebook Commerce, Transaksi online.*

*.*

1. Pendahuluan

Perkembangan Teknologi Informasi dan komunikasi dii era globalisasi mengakibatkan perubahan yang sangat berarti di berbagai aspek kehidupan manusia. Globalisasi yang diartikan suatu proses menyatunya dunia yang meliputi berbagai bidang tata kehidupan dunia mengandung karakteristik adanya perubahan keterbukaan, kreativitas, kecanggihan, kecepatan, keterikatan, keunggulan, kekuatan dan kompetisi bebas (Nawawi, 2008)[1], Teknologi informasi merupakan alat bantu dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi manusia. Pemanfaatan Teknologi Informasi dapat memberikan implikasi kinerja yang lebih baik pada teknologi Informasi . Internet adalah bagian dari kemajuan teknologi informasi saat ini. Hampir semua orang, dari anak - anak sampai orang tua mampu menggunakan Internet untuk berbagai kegiatan. *internet*  merupakan suatu tonggak kemajuan informasi di Indonesia. Dengan menggunakan *internet* masyarakat dapat memperolah informasi dengan singkat dan biaya yang murah. Dalam artikel yang dimuat dalam media online Tribunnews.Com tertanggal 11 Oktober 2012 mengungkapkan bahwa saat ini pengguna *internet* di Indonesia mencapai 55 Juta pengguna berdasarkan data statistik dan tercatat sebagai peringkat ke-4 pengguna tertinggi di Asia. *Electronic Commerce (e-commerce)* merupakan konsep baru yang bisa digambarkan sebagai proses jual beli barang atau jasa . Secara Umum *E-commerce*  dapatdidefinisikan sebagai proses membeli dan menjual produk secara elektronik atau menggunakan media elektronik (*Internet)* sebagai perantara (Turban et al, 2000) [2]. *Facebook Commerce (f-Commerce)*  adalah salah satu jenis perdagangan *online* yang menggunakan media jejaring sosial *facebook* Proses jual beli yang terjadi dengan menggunakan *Facebook commerce* pada dasarnya sangat mudah dilakukan. Proses pemesanan, pembayaran , pengiriman serta nomor telepon untuk melakukan konfirmasi dalam proses jual beli tersebut dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Namun proses perdagangan yang tejadi melalu *Facebook commerce* tidak semulus yang diharapkan. Banyak masalah dan resiko yang mungkin dihadapi ketika melakukan transaksi melalui media *online* salah satunya melalui *facebook Commerce.* Dimana saat melakukan transaksi *online* ini tidak adanya jaminan keamanan kepada konsumen dari pihak penjual tentang transaksi yang dilakukan terbebas dari segala masalah dan resiko dapat merusak kepercayaan Konsumen terhadap penjual Berdasarkan latar belakang di atas Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah masalah masalah yang sering terjadi dalam transaksi perdagangan melalui *facebook Commrece* akan berpengaruh terhadap keinginan konsumen untuk melakukan transaksi *online.* Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel Kualitas pelayanan, kualitas layanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Apabila pelayanan yang diperoleh lebih dari yang diharapkan maka dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan bermutu. Apabila pelayanan yang diberikan sama dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan memusakan. Namun jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan makan berarti pelayanan tersebut kurang memuaskan(Gunawan,2012)[3].Variabel Kemudahaan, Kemudahan dalam penggunaan Teknologi Informasi akan mendorong semakin banyakya pemanfaatan teknologi informasi di masyarakat. Saat ini teknologi informasi sangat dekat dan menjadi kebutuhan penting bagi manusia. semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi infomasi.(Amijaya, 2005)[4].Variabel kepercayaan, Kepercayaan di dalam suatu *commerce System* diartikan sebagai subjektif probabilitas dimana seorang individu mengharapkan bahwa individu yang lain melakukan suatu tindakan tertentu pada kondisi tertentu. Definisi lain yang mengartikan tentang kepercayaan adalah sejauh mana satu pihak bersedia untuk bergantung pada sesuatu atau seseorang dalam situasi tertentu dengan perasaan relatif keamanan, meskipun konsekwensi yang akan diterima mungkin saja negatif(Josang ,1999)[5].dan variabel Keinginan bertransaksi Online sebagai variabel Dependent (Variabel Bergantung.Adapun Tujuan dari Penelitan ini memberikan informasi serta bukti empiris mengenai variabel –variabel yang mempengaruhi Prilaku bertransaksi *Online* dan untuk mengetahui faktor –faktor yang mempengaruhi pengguna *e-commerce* pada jejaring sosial salah satunya adalah *pengguna facebook* dalan melakukan transaksaksi *online.*

2. Pembahasan

**Desain Penelitian**

Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausal yang bertujuan untuk melihat Perilaku bertransaksi *online* pengguna  *facebook commerce.*  Dalam penelitian ini akan di lakukan pengukuran untuk melihat pengaruh variabel kualitas pelayanan, variabel kemudahan, dan variabel kepercayaan terhadap keinginan bertransaksi *online* pengguna *facebook commerce* baik secara parsial maupun secara secara serentak *(Simultan)*. Faktor-faktor dominan yang berasal dari variabel-variabel penelitian yang digunakan dapat dianalisis untuk mengetahui Perilaku dari pengguna *facebook Commerce.* Secara sederhana desain atau rancangan penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1**. *Desain / Rancangan Penelitian*

**Hipotesis Penelitian**

Hipotesis pada penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel kualitas pelayananterhadap variabel keinginan pengguna *facebook commerce* untuk bertransaksi secara *online.*
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel kemudahan terhadap variabel keinginan pengguna *facebook commerce* untuk bertransaksi secara *online*.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel Kepercayaan terhadap variabel keinginan pengguna *facebook* commerce untuk bertransaksi secara *online.*
4. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel kualitas pelayanan, variabel kemudahan, dan variabel Kepercayaan terhadap variabel keinginan pengguna *facebook commerce* untuk bertransaksi secara *online.*

 **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengambilan sampel dalam kajian kuantitatif penelitian ini adalah dengan metode *non probability*  dengan *Purposive Random Sampling*. *Purposive Random Sampling*  digunakan dengan cara menetapkan sampel penelitian dimana peneliti menentukan responden berdasarkan anggapan bahwa informan dapat memberikan data pasti, lengkap dan akurat. *Teknik Random Sampling* digunakan dengan cara menetapkan sampel yang samua anggotanya memiliki peluang sama dan tidak terikat oleh apa pun untuk dimasukkan kedalam sampel penelitian.

 **Metode Analisis**

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan, variabel kemudahan dan variabel kepercayaan terhadap keputusan pengguna *facebook commerce*  untuk bertransaksi online digunakan metode statistik dengan taraf signifikan 0,05 yang artinya derajat kesalahan 5% . Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji t, Uji F, dan uji determinasi.

 **Sumber Data.**

Penelitian ini memerlukan data untuk mengungkap fakta sehingga penelitian dapat berhasil sesuai dengan tujuan. Data yang digunakan adalah data primer, yakni data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data sekunder diperoleh melalui studi literature (Kajian pustaka) dari berbagai sumber yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

**Popolasi dan Sampel**

Pada penelitian ini diambil ukuran sampel sebanyak 120. Responden pada penelitian ini adalah semua orang yang telah mengakses dan melakukan transaksi online menggunakan *Facebook (Facebook commerce).* DimanaMenguraikan hasil analisis kualitatif dan/atau kuantitatif dengan penekanan pada jawaban atas untuk karakteristik Responden terdiri atas Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Umur.Untuk Responden Jenis Kelamin terdiri dari 43 Laki – Laki dan 77 berjenis kelamin Perempuan, untuk responden berdasarkan Pekerjaan Dosen 41 responden, Ibu rumah tangga 21 responden,karyawan 22 responden dan mahasiswa berjumlah 37 responden.

 **Deskripsi Variabel**

Tabel di bawah ini menjelaskan operasional variabel yang di gunakan pada penelitian ini

**Tabel 1**. *Operasional Variabel*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Skala** |
| Kualitas Pelayanan (X1) | * Komunikasi
* Content (isi)
* Service
 | Ordinal |
| Kemudahan(X2) | - Fasilitas- Prosedur transaksi- Informasi | Ordinal |
| Kepercayaan(X3) | * Keamanan (Safety)
* Distribusi (pengiriman)
* Kredibilitas
 | Ordinal |
| Keinginan Pengguna (Y) | * Rekomendasi
* Kepuasan
 | Ordinal |

**Instrument Penelitian**

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah Angket / Kuisioner. Data Yang Diperlukan Meliputi Data Tentang prilaku bertransaksi online pengguna *facebook commerce*. Variabel yang diukur adalah *Variabel Kualitas Pelayanan , Variabel Kemudahan, variabel Kepercayaan* terhadap *Keinginan pengguna facebook commerce untuk bertransaksi secara online.*Jika Koefisien *cronbach alpha* lebih besar dari 0.6 maka kuisioner yang digunakan dikatakan reliable.

**Teknik Analisis**

Teknik Analsisi Data yang di gunakan pada Penelitian ini adalah :

1. Deskriptif Kuantitatif

Kegiatan dalam analisis data antara lain mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden.

1. Pengujian Validitas dan Realibitas

Uji validitas ditujukan untuk menguji sejauhmana alat ukur yang berupa kuisioner dapat mengukur apa yang hendak diukur. Uji reliabilitas ditujukan untuk menguji sejauhmana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih.

1. Pengujian Regresi Linear Berganda

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen dapat diprediksikan melalui variabel independen atau prediktor secara individual.

1. Pengujian Korelasi

analisa korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel yang lain.

**Karakteristik Responden**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh antar variabel Kualitas pelayanan, Variabel kemudahan dan Variabel kepercayaan dapat mempengaruhi keinginan pengguna *facebook commerce*  untuk bertransaksi secara *online*.Berdasarkan hasil pengolahan data di dapat hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 43 perempuan atau 35,8 % dan 77 jenis kelamin perempuan 64,5 % dari total populasi responden sebanyak 120 responden Perbedaan jenis kelamin pada penelitian ini tidak mempengaruhi hasil penelitian karena dalam penelitian ini tidak membedakan jenis kelamin responden.untuk responden jenis pekerjaan yang paling banyak adalah dosen yaitu 41 responden dengan persentase 34,2 %. Hal ini terjadi karena, responden yang paling banyak menjadi sampel penelitian adalah dosen. Sedangkan pekerjaan yang paling sedikit yang menjadi responden adalah Ibu rumah tangga dengan jumlah responden 20 orang atau 16,7 % dari total 120 responden penelitian sedangkan untuk karakteristik responden berdasarkan umur bahwa umur responden yang paling banyak adalah pada umur 20 tahun dengan jumlah 9 responden yang berarti memiliki persentase 7,5 % dari jumlah responden sebanyak 120 responden.

**Analisis Uji Validitas dan Reabilitas**

**1 . Uji Validitas**

Di dalam penelitian ini jumlah responden berjumlah 120 orang, menurut tabel statistika tingkat korelasi nilai r harus lebih besar dari 0,172 didapatkan bahwa semua item pernyataan dalam instrumen penelitian atau kuisioner dapat dinyatakan valid, kerena semua nilai *corrected item total corelation > 0,172.*

**2. Uji Reabilitas**

**Tabel 2**. Uji Reabilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nama Variabel** | **Cronbach** **Alpha** | **Nilai** | **Keterangan** |
| *Kualitas Pelayanan (X1)* | 0,698 | 0,6000 | Reliable |
| *Kemudahan (X2)* | 0,658 | 0,6000 | Reliable |
| *Kepercayaan (X3)* | 0,662 | 0,6000 | Reliable |
| *Keinginan Pengguna (Y)* | 0,639 | 0,6000 | Reliable |

Pada tabel di atas dapat di lihat nilai cronbach Alpha di atas 0,6 maka semua data di katakan reliable

.

**Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Dalam regresi linier berganda terdapat tiga persyaratan uji analisis regresi berganda yang harus dipenuhi, yaitu uji normalitas, uji heterokedasitas dan uji autokorelasi

1. **Uji Normalitas**

Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi, variabel bebas (X1, X2 dan X3) dan variabel terikat (Y) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini data terdistribusi normal dalam model regresi dii mana titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal sehingga dikatakan berdistribusi normal.

1. **Uji Heterokedesitas**

Pengujian heterokedasitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain terlihat titik-titik yang menyebar secara acak dan data menyebar dengan baik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini dapat diartikan tidak terjadi heterokedasitas pada model regresi.

**3.Uji Autokorelasi**

Pengujian autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan penggangu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1. Pengujian autokorelasi pada penelitian ini dapat dilihat dari nilai *durbin watson*  sebesar 1.774 dimana angka *durbin watson* di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.

**4.Uji Regresi**

1. **Uji t**

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y) secara parsial (sendiri-sendiri), yaitu variabel Kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung 2,.032dengan nilai signifikan 0,444 , variabel Kemudahan (X2) nilai t hitung 0,063 dengan nilai signifikan 0,095, dan Variabel Kepercayaan (X3) 2,521 dengan nilai signifikan 0,013 terhadap Variabel Keinginan Pengguna (Y). dari data di atas dapat terlihat bahwa hanya variabel kemudahan (X2) tidak dapat pengaruh secara parsial dengan variabel keingginan pengguna (Y).

1. **Uji F**

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X1), variabel Kemudahan (X2), dan variabel Kepercayaan (X3) terhadap variabel bergantung yaitu variabel Keinginan Pengguna (Y) maka diakukan uji F. Pada hasil analisis varian (ANOVA) dapat di lihat bahwa F hitung dari hasil analisis data primer adalah 3,212 yang artinya lebih besar dari nilai F tabel yang berada pada nilai 2,68 dengan taraf seignifikan 0,026 (p<0,05). Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan untuk Uji F pada penelitian ini diperoleh hasil H0 di tolak dan Ha diterima yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X1), variabel Kemudahan (X2), dan variabel Kepercayaan (X3) terhadap variabel bergantung yaitu variabel Keinginan Pengguna (Y) yang dilakukan secara bersama-sama.

3. Kesimpulan

1..Analisis Deskripsi dan Karakteristik responden dari penelitian ini didasarkan pada jenis kelamin, Pekerjaan dan Umur. Dari 120 Responden untuk berjenis kelamin laki – laki 35,8% dan perempuan 77% dimana perbedaan dari jenis kelamin ini tidak mempengaruhi hasil penelitan, Karakteristik Pekerjaan responden terbagi menjadi 4 yaitu Dosen, Ibu Rumah Tangga, Karyawan dan Mahasiswa. Responden terbanyak adalah dosen dengan jumlah 41 responden atau 34,2 % dari jumlah sample keseluruhan yaitu 120 orang untuk Karateristik responden lain berdasarkan Umur dengan tingkatan umur yang bervariasi antara 19-43 tahun dengan umur terbanyak yaitu usia 20 tahun dengan jumlah 9 responden yang berarti memiliki persentase 7,5 % dari jumlah responden sebanyak 120 responden.

2.Hasil perhitungan untuk uji validitas pada penelitian ini dinyatakan valid pada semua variabel penelitian lebih besar dari 0,172. Hal ini didukung dengan teori bahwa dengan jumlah responden 120 responden maka jika nilai korelasi lebih besar dari r tabel sebesar 0,172, untuk perhitungan uji realibiltas semua variabel memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 untuk variabel *Kualitas Pelayanan,* 0,658 untuk variabel Kemudahan, 0,662 untuk variabel Kepercayaan dan 0,639 untuk variabel keinginan pengguna. Hasil ini menyatakan bahwa kuisioner dinyatakan reliabel dan bisa digunakan dalam penelitian.

3. Uji t atau uji parsial dari penelitian *variabel kualitas pelayanan dan variabel kepercayaan* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *variabel keinginan pengguna* peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan oleh pelaku pemberi layanan akan lebih mendorong pengguna atau pelaku pembeli layanan terutama pengguna *facebook commerce*  untuk melakukan transaksi *online*  yang berdampak pula pada penguna *facebook commerce.* Peningkatan dalam transaksi *online*  ini dapat memberikan dampak positif antara lain meningkatkan pendapatan masyarakat melalui bisnis *online* bagi pelaku pemberi layanan, dan memberikan media belanja yang nyaman bagi pelaku pembeli layanan.Sedangkan *variabel* *kemudahan* tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *variabel Keinginan pengguna* Kurangnya pengalaman dalam menggunakan fasilitas *online* atau *internet* dapat menjadi pengaruh yang cukup besar bagi keinginan pengguna untuk berbelanja secara *online.*  Aturan atau prosedur yang digunakan dalam melakukan belanja *online*  kadang sulit dimengerti terutama bagi pengguna yang memiliki pengetahuan Teknologi Informasi yang masih kurang.

4. *Uji F* atau uji simultan dalam penelitian ini yang digunakan untuk melihat variabel dependent terhadap variabel independent memiliki hasil bahwa secara simultan hubungan antara *variabel Kualitas pelayanan, Variabel Kemudahan ,dan variabel Kepercayaan* berpengaruh secara sifgnifikan dan positif terhadap *variabel Keinginan pengguna.* Dalam melalukan *facebook commerce* jika penjual dapat memberikan kepuasan, kemudahan dan kepercayaan terhadap konsumen maka keingginan pengguna dalam melakukan *facebook commerce* akan semakin meningkat

Daftar Pustaka

[1] Nawawi, Analisis dan Perancangan Aplikasi Jejaring Sosial Penjualan berbasis Web ( Online ), 2008..

.[2] Turban, E.and Aronson,J.E, ‘*Decision Support and Intelegentg System*, “ , New Jersey : Prentice- Hall Inc,2000.

[3] Gunawan, Arifta D, Pengaruh Persepsi Kegunaan Persepsii Kemudahan, persepsi Resiko, Kepercayaan, dan Kesesuaian terhadap sikap *Pengguna Facebook Commerce* , 2012.

[4] Amijaya *,*Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet banking,2010.

[5] Josang ,*A Survey Of Trust And Reputation Systems For Online Service Provision*,2007.

**Biodata Penulis**

***Nama Lengkap Penulis Pertama,***memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Sistem Informasi Universitas Bina Darma , lulus tahun 2001. Memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika Universitas , lulus tBina Darma tahun 2011.Saat ini menjadi Dosen di Universitas Bina Darma Palembang.

***Nama Lengkap Penulis Kedua,***memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika , lulus tahun 2001. Memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Bina Darma, lulus tahun 2011.Saat ini menjadi Dosen di Universitas Bina Darma Palembang.