

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

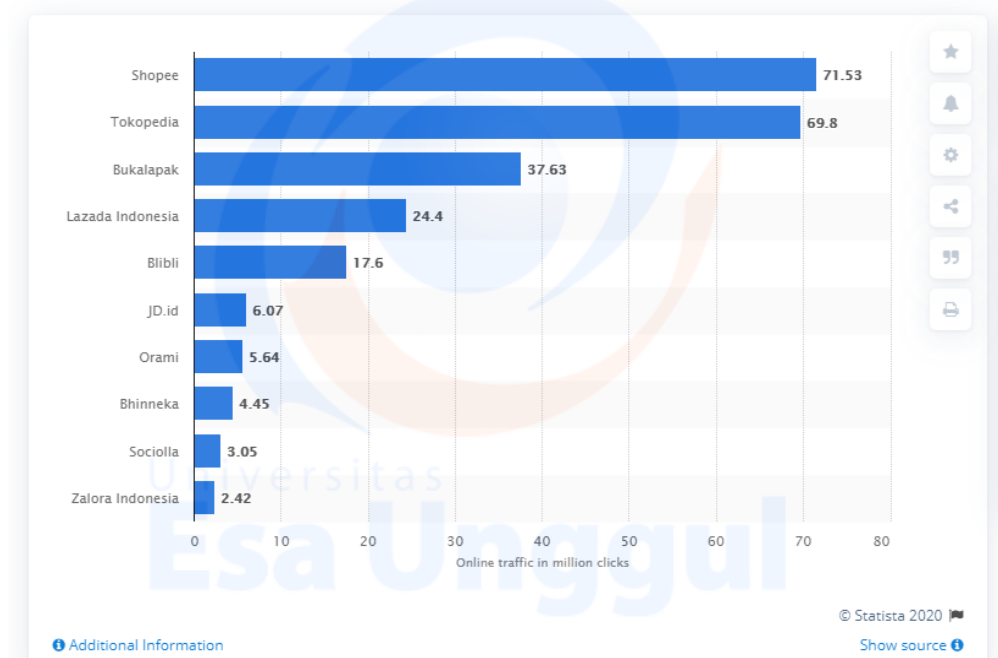
Seiring perkembangan zaman, gaya hidup masyarakat semakin serba instan dikarenakan mayoritas masyarakat memiliki mobilitas yang tinggi dalam kegiatan sehari-harinya. Sehingga masyarakat seringkali mencari sesuatu yang praktis dan serba instan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Hal tersebut diikuti dengan adanya berbagai penyediaan layanan yang membantu masyarakat. Setiap perusahaan menawarkan keunggulan kepada konsumen supaya dapat terus bertahan. Semakin menarik, mudah, dan menguntungkan sistem penjualan bagi konsumen, maka keuntungan bagi perusahaan semakin besar. Oleh karena itu, sistem penjualan suatu perusahaan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan perusahaan karena sistem penjualan perusahaan tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi kini semakin cepat, pesat dan merata di semua kalangan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai kesempatan yang sama untuk dapat mengakses dan memanfaatkannya dalam berbagai aspek kehidupan, seperti aspek dalam dunia bisnis dan perdagangan. Adanya persaingan yang sangat kompetitif di antara pelaku bisnis menuntut mereka untuk terus melakukan inovasi, termasuk dari segi pelayanannya. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, dunia bisnis dan perdagangan mulai mengubah dirinya untuk melakukan inovasi melalui teknologi modern dalam rangka memberikan layanan terbaik untuk konsumennya sesuai dengan tuntutan jaman, yaitu mengembangkan kegiatan bisnis melalui media elektronik seperti internet.

Internet memungkinkan kita untuk mengakses informasi secara digital dengan cepat dan murah. Masyarakat kini cenderung beraktivitas di dunia maya, seperti belanja online, mengakses informasi dan komunikasi melalui smartphone mereka ataupun melalui personal komputernya. Melalui internet, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menghasilkan model yang sangat inovatif dalam transaksi di dunia bisnis dan berdampak pada beberapa aspek dan tidak terkecuali perkembangan dunia bisnis khususnya di bidang pemasaran. Dalam dunia bisnis dan perdagangan, teknologi dan informasi dimanfaatkan untuk perdagangan secara elektronik atau yang biasa kita sebut sebagai e-commerce yaitu perdagangan yang dilakukan dengan memanfaatkan internet. Indonesia merupakan pasar yang sangat berpotensi dalam pengembangan e-commerce, diikuti dengan angka pertumbuhan pengguna internet di Indonesia.

Kini sudah banyak bermunculan situs startup e-commerce yang menyediakan layanan belanja online dengan cara yang mudah, aman dan praktis. Di dalam situs e-commerce tersebut tersedia berbagai macam produk yang dijual, mulai dari peralatan rumah tangga, fashion, produk kecantikan, gadget barang elektronik dan barang-barang kebutuhan lainnya. Dari sekian banyak ecommerce yang dipasarkan secara online penulis mengambil situs e-commerce yang paling terbanyak terdownload di aplikasi google store android dan App store ios dan yang akan dijadikan objek penelitian yaitu Shopee.

Shopee adalah aplikasi Marketplace online untuk jual beli di ponsel dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai macam produk-produk mulai dari produk fashion sampai dengan produk untuk kebutuhan sehari-hari. Para konsumen di dunia dapat berbelanja dalam waktu 24 jam. Kegiatan ini dapat dilakukan karena mudahnya akses untuk berbelanja pada toko online yang memberikan kemudahan untuk bertransaksi, serta jenis – jenis produk yang ditawarkan semakin bervariasi.



Sumber : Statista, 2020

Gambar 1.1 10 Situs e-commerce teratas di Indonesia

Berdasarkan gambar diatas , Shopee berhasil mempertahankan posisi pertamanya sebagai top e-commerce teratas di Indonesia pada tahun 2020.

Peningkatan persaingan di bisnis online menuntut perusahaan yang berada dalam bisnis online agar mampu memperhatikan kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen. Dengan adanya bisnis online ini menuntut para pemilik untuk selalu

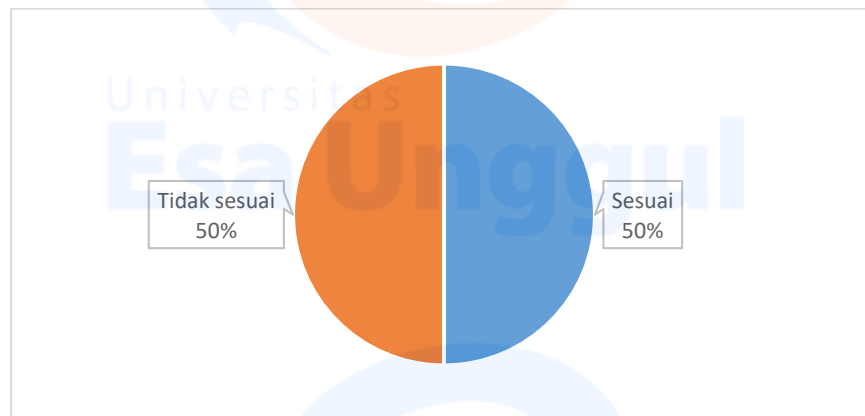
memperhatikan kualitas produk dan harga agar mampu mempertahankan kepuasan konsumennya. Kualitas produk sangat mempengaruhi keberhasilan dan kemajuan suatu bisnis.

Perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas tinggi akan memberi keuntungan dibandingkan dengan memproduksi produk yang berkualitas rendah. Artinya, konsumen akan bersedia membeli suatu barang dengan harga yang masuk akal atau relatif terjangkau, dengan kualitas barang yang baik. Kualitas produk yang ditawarkan melalui online shop berbeda dengan di toko atau mall konvensional. Bila konsumen ingin membeli produk di mall dapat dilihat dan dapat mencobanya secara langsung, namun berbeda ketika konsumen membeli produk melalui media sosial. Konsumen online hanya dengan melihat foto dan keterangan mengenai informasi produk seperti bahan, harga, ukuran dan warnanya. Konsumen dalam menilai kualitas produk yang ditampilkan melalui online shop dapat berbeda-beda tergantung bagaimana tanggapan konsumen terhadap produk tersebut.

Selain harga dan kualitas produk, pengalaman berbelanja juga sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan perusahaan harus memahami bagaimana memastikan pengalaman berbelanja secara online yang baik secara optimal, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang memiliki pengalaman positif akan memberikan review yang positif pula pada situs belanja online tersebut, sehingga hal ini dapat mempengaruhi pelanggan lain yang belum mencoba untuk berbelanja.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis melakukan Pra Survey kepada 40 responden yang berada di wilayah Jakarta Barat yang pernah berbelanja di situs jual beli Shopee.

Hasilnya dapat dilihat gambar dibawah ini:

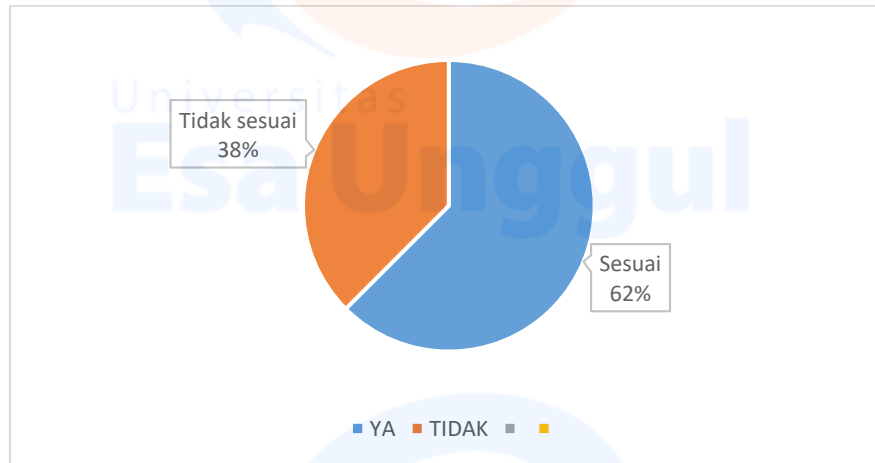


**Gambar 1.2**

### **Hasil pra survey kesesuaian produk Shopee dengan keinginan konsumen**

Dilihat dari gambar terdapat hasil pra survei mengenai kualitas Produk pada diagram tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 50 % responden pra survei menyatakan produk sesuai dengan keinginan konsumen, sedangkan 50% lainnya menyatakan tidak alasan dari responden bahwa Hal itu disebabkan bentuk dan warna produk yang mereka dapatkan berbeda dengan apa

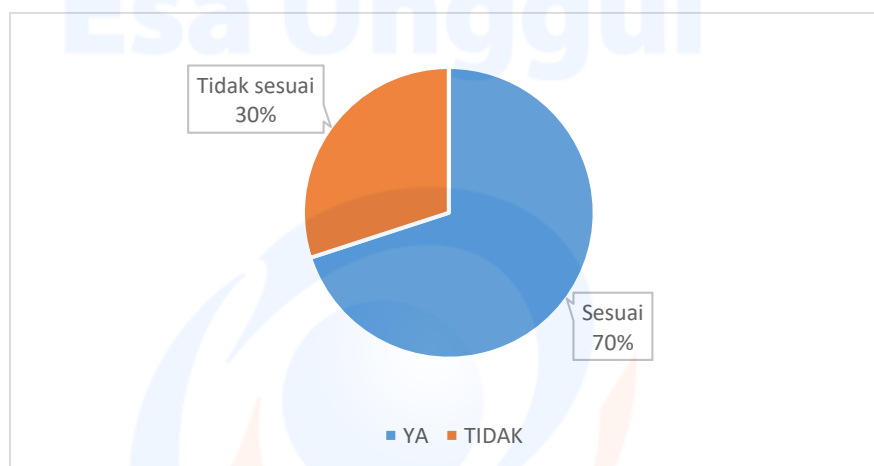
yang mereka pesan atau lihat di situs belanja online dan pelanggan tidak memiliki informasi yang baik dan sempurna tentang kualitas produk, begitu mereka melakukan pembelian online. Berbeda dari bisnis tradisional, konsumen dapat mengevaluasi kualitas produk dengan melihat atau juga memungkinkan untuk menyentuh atau merasakan produk.



**Gambar 1.3**

#### **Hasil pra survey keterjangkauan harga situs jual beli Shopee**

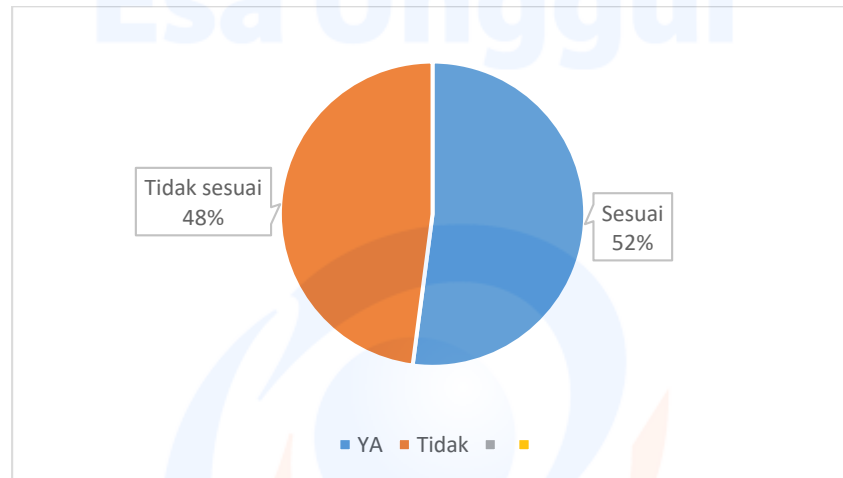
Dilihat dari gambar terdapat hasil pra survei mengenai harga, pada diagram tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 62% responden pra survei menyatakan harga yang ditawarkan sebanding dengan kualitas produk yang diberikan. Sedangkan 38% responden pra survei menyatakan harga yang ditawarkan situs jual beli Shopee saat ini tidak terjangkau, Banyak responden menyatakan bahwa harga yang ditawarkan tidak sebanding dengan kualitas yang diperoleh pembeli jika dibandingkan dengan harga situs jual online lainnya.



**Gambar 1.4**

### Hasil pra survey mudahnya berbelanja di situs jual beli Shopee

Dilihat dari gambar terdapat hasil pra survei mengenai pengalaman belanja, pada diagram tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 70% responden pra survei menyatakan pengalaman mudahnya berbelanja di Shopee karna situs mudah dimengerti. Sedangkan 38% responden pra survei menyatakan pengalaman berbelanja disitus jual beli Shopee saat ini tidak mudah karna jika ada keluhan berbelanja respon penjual yang terkadang cukup lama.



Gambar 1.5

### Hasil Pra Survei Adanya kepuasan belanja pada situs jual beli Shopee

Dilihat dari gambar terdapat hasil pra survei mengenai Pengalaman Berbelanja, pada diagram tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 62% responden pra survei menyatakan puas berbelanja karna mudah berbelanja online hanya dengan menggunakan gadget. Sedangkan 48% responden pra survei menyatakan tidak puas karena lamanya waktu pengiriman produk.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di situs jual beli online Shopee dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk,Harga,Pengalaman Berbelanja Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee”**

## 1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka peneliti memiliki beberapa permasalahan yang perlu diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya situs jual beli online yang memberikan keuntungan dan kemudahan yang menarik sehingga konsumen akan semakin selektif dalam memilih dan berbelanja di toko online.
2. Ketatnya persaingan top brands antar situs jual beli online membuat Shopee harus terus berusaha memberikan penawaran yang lebih menarik..

3. Ketidaksesuaian barang yang dipilih, kualitas barang yang tidak sesuai dengan yang seharusnya saat pengiriman menyebabkan konsumen merasa kecewa dan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen secara online.
4. Harga yang ditawarkan tidak sebanding dengan kualitas yang diperoleh pembeli jika dibandingkan dengan harga situs jual online lainnya.
5. Waktu pengiriman produk yang cukup lama akan membuat pembeli merasa khawatir dan kurang puas dengan pengalaman berbelanja di Shopee.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Peneliti melakukan pembatasan masalah pada beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di situs jual beli Shopee yang berada di wilayah Jakarta Barat.
2. Karena banyaknya faktor yang berkaitan dengan kepuasan konsumen maka penelitian ini dibatasi pada faktor yang sangat berkaitan dengan kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, harga, dan pengalaman berbelanja.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Produk, Harga, dan Pengalaman Berbelanja secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna aplikasi Shopee?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna aplikasi Shopee?
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna aplikasi Shopee?
4. Apakah Pengalaman Berbelanja berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna aplikasi Shopee?
5. Apakah Pengalaman Berbelanja Berpengaruh Paling Dominan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pengalaman Berbelanja secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen Shopee.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Shopee.
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Shopee.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman Berbelanja terhadap Kepuasan Konsumen Shopee.
5. Untuk mengetahui Pengalaman Berbelanja berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Konsumen Shopee.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari Penelitian ini adalah:

### 1. Bagi Konsumen

Sebagai informasi untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mereka terhadap aplikasi shopee yang dipengaruhi oleh faktor faktor , kualitas produk, harga dan pengalaman belanja selama penggunaan aplikasi Shopee.

### 2. Bagi Perusahaan

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan dalam dunia praktis sebagai bahan referensi dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan kualitas produk, harga dan promosi khususnya untuk PT Shopee Internatioal Indonesia, dengan harapan dapat membawa perusahaan dan pihak yang bersangkutan ke arah yang lebih baik lagi.

### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang teori dalam manajemen pemasaran yang telah diperoleh selama masa perkuliahan agar mampu bersaing untuk digunakan dalam dunia kerja nantinya.

