

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisas seperti sekarang ini, pola hidup masyarakat sangat mempengaruhi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Teknologi komunikasi, media dan informatika telah membawa pengaruh cara dan pola kegiatan bisnis di industri perdagangan. Salah satu kemajuan teknologi yang banyak digunakan oleh orang, organisasi maupun perusahaan adalah *internet* dengan perkembangan *Online Shop* melalui media internet sudah menjamur di Indonesia. Dengan banyaknya bisnis *online* atau biasa yang disebut dengan *e-commerce* semakin banyak di Indonesia dan beragam kemudahan dalam berbelanja berbagai macam jenis produk yang ditawarkan membuat masyarakat Indonesia menjadikan *onlineshop* sebagai salah satu tempat berbelanja baru selain pusat perbelanjaan disebabkan perkembangan internet dan adanya perubahan perilaku konsumen. Hal ini membuat banyak penjual *onlineshop* dicari dan ditambah dengan gencarnya promosi berlomba – lomba menawarkan produknya dengan berbagai cara untuk menarik konsumen berbelanja, mereka memanfaatkan keadaan dimana *onlineshop* sedang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia sampai saat ini.

Perkembangan bisnis *online* melalui media internet semakin hari semakin meningkat pesat di Indonesia, hal ini menandakan seiring dengan meningkatnya teknologi informasi sudah mulai diakui keberadaannya di Indonesia. Media internet telah menjadi salah satu sarana promosi produk yang memiliki prospek sangat baik saat ini, dimana melalui media internet penjual dapat menjangkau konsumen secara luas ke berbagai pelosok negeri dan masyarakat yang tinggal jauh dari kota pun dapat memanfaatkan fasilitas internet ini.

Dilihat dari pola penggunaan *internet* di Indonesia menunjukkan bahwa hampir 95,75% pengguna memanfaatkan *internet* tentu saja menjadi peluang bisnis bagi beberapa pihak yang kemudian menangkap peluang tersebut dengan menyediakan atau membuat toko *online* sebagai bagian dari *e-commerce*. Ada

beberapa jenis *e-commerce* yang berkembang di Indonesia namun tidak semua *e-commerce* berkembang di Indonesia. Salah satu jenis *e-commerce* yang saat ini berkembang pesat di Indonesia adalah *e-commerce* jenis *marketplace*. *Marketplace* merupakan media online berbasis internet (*web based*) tempat melakukan kegiatan bisnis dan transaksi antara pembeli dan penjual. Pembeli dapat mencari supplier sebanyak mungkin dengan kriteria yang diinginkan, sehingga memperoleh sesuai harga pasar. Salah satu keuntungan berjualan di *marketplace* adalah penjual tidak perlu membuat situs atau toko *online* pribadi. Penjual hanya perlu menyediakan foto produk dan mengunggahnya yang kemudian dilengkapi dengan deskripsi produk tersebut. *E-commerce* masih tergolong baru dalam transaksi pembayaran lebih mengandung ketidakpastian dan risiko dibanding dengan transaksi yang dilakukan secara langsung, adapun potensi kejahatan yang biasa terjadi pada transaksi *online* seperti penipuan, pembajakan kartu kredit, transfer dana ilegal dari rekening tertentu sangatlah besar apabila sistem keamanan infrastruktur *e-commerce* masih lemah.

Indonesia adalah salah satu negara yang *trend* dengan toko *online* atau *online shop*, hal ini dapat dilihat dari banyaknya toko *online* seperti [Shopee.co.id](https://shopee.co.id), [tokopedia.com](https://tokopedia.com), [olx.co.id](https://olx.co.id), [Lazada.co.id](https://lazada.co.id), [bukalapak.com](https://bukalapak.com) dan masih banyak lagi yang bisa ditemukan dengan mudah sesuai kategori barang dagangan yang akan dicari atau dibeli. Salah satu *online shop* yang cukup populer di Indonesia adalah [Shopee.co.id](https://shopee.co.id).

Shopee Indonesia adalah salah satu pusat perbelanjaan yang dikelola oleh Garena (berubah nama menjadi SEA Group). Bisnis C2C (*customer to customer*) *mobile marketplace* yang diusung Shopee memungkinkan kehadirannya dapat dengan mudah diterima oleh berbagai lapisan masyarakat. Aplikasinya sudah didownload oleh lebih dari 25 juta pengguna. Shopee Indonesia sebagai sarana jual beli yang menyediakan berbagai produk untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Shopee menyediakan berbagai sistem pembayaran melalui transfer bank, Indomaret, Kredivo, hingga kartu kredit. Selain itu, tersedia juga dompet elektronik, Shopee Pay yang dapat menyimpan seluruh dana, baik dari penjualan atau pembelian. Shopee Indonesia juga memiliki fitur “Koin Shopee”, yaitu koin virtual yang diperoleh dari hasil pembelian barang dengan promo tertentu dengan

sistem *cashback*. Nantinya, “Koin Shopee” ini dapat ditukar. Untuk memastikan barang yang dikirim penjual Shopee sampai ke pembeli, Shopee Indonesia memberlakukan sistem Garansi Shopee sebagai jaminan uang akan kembali 100% jika barang tidak sampai. Dukungan logistik Shopee Indonesia berkerjasama dengan beberapa jasa logistik di Indonesia, seperti JNE, J&T, GO-JEK (Go-Send), dan Pos Indonesia untuk membantu proses pengiriman barang. Salah satu pelayanan Shopee berikan memiliki kelebihan tersendiri yaitu gratis ongkos kirim untuk seluruh Indonesia. Meskipun Shopee.co.id menduduki salah satu situs terpopuler di Indonesia ternyata tidak lantas membuat situs Shopee.co.id menjadi situs paling populer di Indonesia. Dilihat dari gambar situs Shopee.co.id berada pada posisi ke empat diantara situs-situs belanja *online* terpopuler di Indonesia. Dapat dilihat bahwa konsumen lebih memilih melakukan keputusan pembelian melalui forum jual beli pada situs Lazada.co.id yang berada pada posisi pertama. Hal ini terjadi karena Shopee.co.id memiliki beberapa kekurangan dibanding situs lainnya

Kekurangan Shopee :

1. Untuk promo ongkos kirim gratis, syarat yang harus dipenuhi terkesan sulit dan merepotkan.
2. Tampilan dekripsi produk yang dinilai kurang menarik perhatian para calon pembeli.
3. Pencairan dana ke rekening yang terhitung sangat lama setelah proses transaksi sukses.
4. Terkadang situs sulit di akses atau bahkan lambat pada jam-jam tertentu.
5. Selain gambar, ketika menginput no resi via aplikasi pun sering gagal.
6. Atas kejadian tersebut situs Shopee tidak mengkurangi kepercayaan oleh konsumen karena situs shopee selalu mengembangkan situs nya menjadi lebih baik.

Pada pengguna situs Shopee.co.id yang ingin membeli produk dari salah satu toko *online* diharuskan untuk membuat akun di Shopee.co.id. Dalam *registrasi* akun, pengguna harus mencantumkan data pribadi berupa nama lengkap, nomor hp, *email* dan lain sebagainya. Keharusan *registrasi* dengan cara

mencantumkan informasi pribadi terkadang membuat sebagian orang enggan untuk melakukannya. Sehingga dapat diartikan bahwa keamanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian secara *online*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang disampaikan diatas, maka rumusan masalah yang akan di teliti meliputi :

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian online pada situs website Shopee.co.id?
2. Apakah terdapat pengaruh keamanan menggunakan *e-commerce* terhadap keputusan pembelian online pada situs website Shopee.co.id?
3. Apakah terdapat pengaruh harga dan keamanan situs online terhadap keputusan pembelian pada Shopee.co.id ?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian online pada Shopee.co.id?
2. Untuk mengetahui tingkat keamanan situs online berpengaruh terhadap keputusan pembelian online pada Shopee.co.id ?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan keamanan situs online terhadap keputusan pembelian online pada Shopee.co.id?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain :

1. Bagi Perusahaan  
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat dalam pengelolaan pemasaran beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung

dengan aspek-aspek pemasaran secara lebih baik bagi *customer* pada situs *online shopping* di *shopee.co.id* dalam menentukan harga dan keamanan situs *online* terhadap keputusan pembelian di *shopee.co.id*.

2. Bagi Universitas

Manfaat penelitian ini sebagai bahan referensi serta diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca yang juga memiliki keterkaitan terhadap penelitian ini. Dan diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat serta dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat umum yang membaca penelitian ini.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini akan menambah ilmu pengetahuan dan penerapannya ke dalam dunia praktek di lapangan. Dengan penelitian ini akan menambah wawasan penulis yang akan dihadapi setelah menyelesaikan studinya.

**1.4 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis telah menentukan batas-batas penelitian yang menjadi fokus penelitian adapun batasan masalah harga dan keamanan situs online terhadap keputusan pembelian di *shopee.com*.

**1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam penyusunan penulisan skripsi ini, dan untuk mempermudah memahami secara jelas penelitian ini, maka materi-materi yang ada dan tertera dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah yang mendasari dan menjelaskan kenapa penelitian ini dilakukan secara rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Bab ini berisi tentang teori-teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yang berasal dari jurnal penelitian, buku ilmiah, serta penelitian sebelumnya.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sample model konseptual, operasionalisasi variable, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sample, metode analisis data.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas analisa dan penelitian serta berisi jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalah.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam Bab ini menguraikan kesimpulan dan implikasi manajerial

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

