

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Globalisasi merupakan suatu fenomena khusus dalam peradaban manusia yang bergerak secara terus menerus dalam masyarakat global. Kehadiran teknologi informasi dan teknologi komunikasi mempercepat proses globalisasi. Globalisasi memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap perubahan gaya hidup masyarakat. Kemajuan teknologi yang semakin pesat merupakan salah satu dampak dari globalisasi yang menyebabkan adanya perubahan - perubahan perilaku masyarakat. Internet merupakan hasil dari kemajuan teknologi pengaruh internet yang lambat laun semakin berkembang dalam kehidupan manusia sehari-hari ternyata dapat memengaruhi perilaku dan gaya hidup masyarakat. Salah satu perubahan tersebut menyebabkan adanya tren baru yang sangat kita rasakan saat ini, yaitu perubahan perilaku pembelian masyarakat dari offline menjadi *online*.

Pada saat ini masyarakat sudah terhubung dengan internet di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan komputer, *smartphone*, tablet, dan bahkan televisi. Internet telah mengubah secara mendasar gagasan pelanggan mengenai kenyamanan, kecepatan, harga, informasi dan layanan. Sehingga, tidak dapat kita pungkiri bahwa kini sebagian besar

masyarakat lebih memilih untuk melakukan segala transaksi belanja secara online.

Perkembangan bisnis melalui media internet semakin hari semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya pengguna internet di dunia terutama di Indonesia. Tak bisa dipungkiri banyak masyarakat yang mengembangkan bisnis dengan media elektronik bersifat online. Salah satu *e-business* yang paling dikenal public adalah perdagangan secara elektronik atau yang dikenal dengan istilah *electronic commerce* atau *e-commerce*. Maka tidak heran jika di Indonesia banyak bermunculan *e-commerce* dan marketplace seperti Shopee, Lazada, Blibli, Bukalapak, Tokopedia dan lain-lain. Dalam *e-commerce* seluruh proses perdagangan mulai dari proses pemesanan produk, pertukaran dana, hingga transfer dan dilakukan secara elektronik. *E-commerce* menurut Pratama (2015:2) merupakan semua bentuk proses pertukaran informasi antara organisasi dan stakeholder berbasis media elektronik yang terhubung ke jaringan internet.

**Gambar 1.1**  
**Aktivitas E-Commerce di Indonesia**



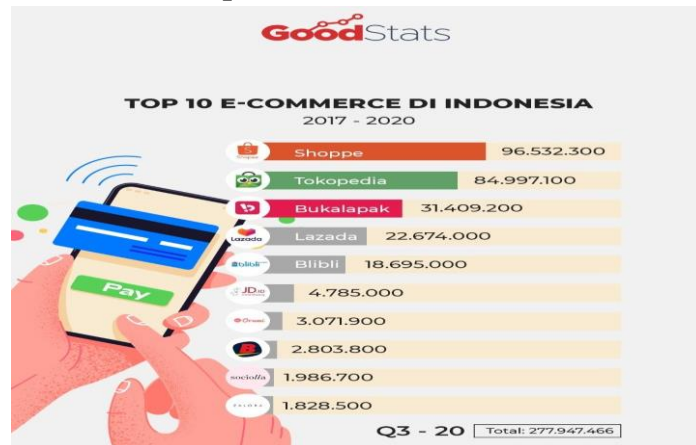
**Sumber:** Grahanurdian.com

Dari Gambar 1.1 diatas, bisa kita lihat pencarian informasi yang berhubungan dengan produk atau jasa masih mendominasi dengan angka 93% dan sebesar 90% pengunjung hanya mengunjungi toko ritel online. Pada usia 16 hingga 64 tahun, 88% membeli suatu produk atau jasa secara online dan 80% nya menggunakan HP atau Tablet mereka dalam melakukan pembelian serta 25% yang melakukan pembelian melalui laptop atau PC.

Banyaknya pengguna internet di Indonesia dimanfaatkan untuk berbelanja *Online*, salah satunya adalah menggunakan *e-commerce* Shopee. Shopee adalah aplikasi belanja *online*, shopee hadir dalam bentuk aplikasi yang memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan berbelanja secara *online* tanpa harus ribet menggunakan perangkat computer. Shopee menawarkan berbagai macam produk fashion hingga produk untuk kebutuhan sehari – hari seperti baju, sepatu, tas, aksesoris, kosmetik, perlengkapan rumah dan lain-lain.

Shopee ikut meramaikan pasar Indonesia pada akhir bulan Mei 2015 dan mulai beroperasi sejak Juni 2015. Shopee merupakan sebuah anak perusahaan dari Gerena yang berbasis di Singapura. Meningkatnya penetrasi pengguna gadget membuat PT Shopee Internasional Indonesia melihat peluang baru di dunia *e-commerce*. Kini Shopee telah menyebar di berbagai Negara di Kawasan Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, Filipina dan Indonesia.

**Gambar 1.2**  
**Top 10 e-commerce di Indonesia**



**Sumber:** [www.goodnewsfromindonesia.id](http://www.goodnewsfromindonesia.id)

Pada gambar 1.2 menjelaskan bahwa *e-commerce* paling pertama di Indonesia diduduki yaitu Shopee dan disusul oleh Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Blibli dan Jd.id. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen lebih sering menggunakan *e-commerce* Shopee untuk berbelanja online. *E-commerce* Shopee juga menawarkan beberapa fitur yang dapat menyaingi Lazada atau pun *e-commerce* lainnya seperti fitur gratis ongkir, flash sale, chat dengan penjual dll. Shopee mampu bersaing dengan *e-commerce* lainnya yang telah lebih dahulu berdiri. Shopee memang menawarkan pengalaman belanja online yang unik, selain bisa berbelanja berbagai produk baik produk fisik dan digital, Shopee juga berfungsi sebagai alat pembayaran. Tidak hanya itu, ada banyak fitur-fitur menarik lainnya yang membuat orang betah berkunjung ke Shopee. Shopee berkomitmen memberi pengalaman belanja online sebagai pengalaman menarik dan menyenangkan yang menghubungkan pengguna di seluruh wilayah. Namun dibalik semua kenyamanan itu, tetap ada kendala atau

permasalahan yang sering terjadi ketika berbelanja di Shopee. Masalah ini bisa data dari sisi penjual, sistem Shopee, masalah saat pengiriman, bahkan dari pembeli itu sendiri. Seperti barang pada display atau foto menyatakan stok tersedia, ketika pengguna melakukan pembelian barulah diketahui bahwa ternyata barangnya habis, sehingga penjual menawarkan produk lain yang mirip dengan yang dipesan. Terkadang ada kasus yang stok produk masih ada, namun warna produk yang dipesan pembeli sudah habis, lalu pada masalah pengiriman barang terkadang lama sekali sampai hingga melebihi batas waktu. Bahkan pada beberapa kasus, ada barang pesanan yang rusak atau hilang pada saat pengiriman. Selain itu terdapat pengalaman belanja online konsumen pengguna Shopee melalui keluhan yang dilansir dari Play.google.com dan dikutip dari beberapa website yang mengatakan bahwa :

**Table 1.1**

**Daftar Keluhan Konsumen**

No.	Nama	Komplain	Sumber
1.	Adi	Mohon diperbaiki untuk barang yang 100% ori, masih banyak seller yang menjual barang KW yang memiliki tulisan dibawahnya 100% GARANSI ORI. Setelah dipesan gataunya bukan ori, masih banyak seller yang kaya gitu. Mohon	Play.google.com

		diperbaiki note ori agar pembeli tidak kecewa, jika sudah akan saya perbaiki juga ulasan saya.	
2.	Ani Riski	Penipuan. Dapet voucher 2 juta, saldo saya hilang, akun dibekukan. Terus apa Tindakan Shopee atas hilangnya saldo saya? Saya sudah lapor. Terus apa? Tetap hilang? Untuk perusahaan sebesar Shopee cuma terima chat dari orang seperti saya?	Play.google.com
3.	Iin Parlina	Senang belanja di Shopee, bisa belanja apa saja semua produk yang dicari ada di Shopee. Pengiriman pun cepat dan packing rapi, kurirnya pun ramah, jika ada kendala tinggal chat cepat respon nya, Pokonya Shopee mantap abizz gaada duanya	Play.google.com
4.	Putri Ayu Wulandari	Shopee sekarang makin ga bagus, dulu pakai voucher gratis ongkir	Play.google.com

		selalu bisa. Sekarang malah dibikin susah, kecewa saya karna biaya pengiriman ke daerah sayaitu besar dan dengan gratis ongkir bisa mengurangi biayanya tapi dipersulit	
5.	Eza Rizki	Padahal udah pake Shopee lama banget, tapi semenjak syarat potongan ongkir min pembelian barang 30rb sama ga bisa pilih jasa pengiriman lagi jadi males pake Shopee. Masa iya barang sama ongkir mahal ongkirnya, terus masalah jasa pengiriman kalo dapet ekspedisi bagus sih gapapa, eh ini seringnya dapet shopee express yang gaada express2nya pisan. Yg lain 2 hari barang sampe, pake Shopee express 4-5 hari baru sampe.	Play.google.com
6.	Nur Hendi	Baru aja pertama kali belanja disini eh malah	Play.google.com

		<p>dibikin kecewa sama tokonya, mohon yang terhormat pihak terkait untuk memperbaiki masalah seperti yang saya alami (saya pesan barang terus tanpa memberitahu pembeli eh malah di batalin sama toko. Saya liat alasannya gara-gara gak bisa cod, padahal pas saya liat pilihan pembayarannya bisa melakukan cod).</p>	
7.	Arnaya_Official	<p>Kecewa... Entah kesalahan saya apa, saya belanja dengan normal tapi voucher tidak bisa di klaim dan sisa gratis ongkir saya tidak dapat digunakan. Kalau tidak ada perubahan saya tidak mau pakai Shopee lagi, padahal butuh banget untuk usaha jualan, kebutuhan saya saya beli di Shopee. Kalau voucher ga bisa dipakai bagaimana saya bisa dapat untung.</p>	Play.google.com



8.	Muhammad Syafi'i	2 paket saya hilang, tapi di status pengiriman telah diterima. Kalo bisa tampilkan jasa pengiriman agar konsumen dapat memilih, bukan Cuma kolom pilihan regular, cepat, cargo. Agar kalo ada ekspedisi yg kurang baik pelayanannya bisa gak dipilih.	Play.google.com
9.	Nabila Hana	Pesanan dibatalkan oleh system dan paket retur belum dikembalikan bahkan setelah lebih dari 10 hari kerja. Di follow up mengenai ini CS tetap bilang dalam proses pengiriman namu di tracker masih belumada kelanjutan pengiriman kembali ke seller. Been a bad experience.	Play.google.com

10.	Febri Sarwono	Solusi aplikasi terbaik, belanja tidak perlu keluar rumah cocok bgt ini, apalagi dalam keadaan covid gini. Jadi Shopee solusi terbaik utk kita semua. Yuk belanja, gak ribet dan tidak perlu keluar rumah hanya di Shopee aja.	Play.google.com
11.	Yayu Rahayu Yulianti	Kenapa Shopee saya gabisa dibuka, selalu koneksi anda bermasalah atau tidak ada internet. Padahal kouta atau wifi ada, sampai saya download lagi yang baru tapi masih tetep gabisa. Harus gimana? Kan semua pusat bantuan ada di Shopeenya	cnnindonesia.com
12.	Inu inu	Loading lama terus, kadang gabisa di buka pesan sama barang pesanan harus keluar dulu. Terus masuk lagi baru bisa buka loadingan, di update malah bikin edan. Sekarang vouchernya gabisa	Cnnindonesia.com

		dipake keterangan semua toko, pas checkout ga bisa dipake.	
13.	Alvaro Dario	Aplikasi ini dapat menonaktifkan akun anda tanpa konfirmasi, tidak peduli anda ada transaksi yg sedang berlangsung ataupun tidak. Dan untuk mengaktifkan kembali mereka meminta foto ktp dan kk ini jelas-jelas dapat di duga Shopee melakukan pengumpulan data konsumen berlebihan.	Cnnindonesia.com
14.	Tedy	saya melakukan transaksi pembelian casing tablet di Shopee. Sebelum transaksi saya sudah memastikan detail produk apakah sesuai seperti deskripsi di gambar ke penjual. Barang diterima 17 April 2020, ternyata produk tidak sesuai deskripsi gambar. Customer service Shopee	Cnnindonesia.com

		menginformasikan bahwa untuk ongkos kirim pengembalian bisa didiskusikan dengan penjual.	
15.	Simion	Shopee Express pengirimannya lama sampai 1 minggu, dan itu belum sampai padahal jasa paket yang lain 3 hari itu sudah paling lama. Alasannya pkm, jasa yang lain bisa kenapa kok Shopee express tidak bisa?	News.detik.com
16.	Nony Portier	Sangat-sangat buruk!! Sudah di upgrade masih juga gabisa, loading buka aplikasi Shopee. Padahal paket data, kuota internet lancer tapi dasar aplikasinya aja skrng buruk.	New.detik.com
17.	Candra Fox	Ini Shopee kenapa ya setiap kali masukin barang ke keranjang terus kita masih mau belanja yang lain pas cek keranjang pesenan awal	News.detik.com

		hilang, udah berapa kali kaya gini.	
18.	Haelin Widi	Kebijakan baru dari Shopee membuat kecewa karena ada beberapa varang yang sebenarnya harus saya beli dari luar negri tapi tidak bisa karena kebijakan baru. Penggunaan voucher juga tidak bisa digunakan padahal sudah sesuai ketentuan voucher tersebut.	Mediakonsumencom
19.	Syifa Azka	Kecewa... kenapa tiba-tiba log out sendiri, log in juga gagal terus. Baru kemarin saya belanja banyak sudah bayar juga pake shopeepay gimana saya bisa ngecek pesanan saya sementara saldo shopeepay juga masih ada.	Mediakonsumen.com
20.	Dimas Fery Ardianto	Ini kenapa aplikasi?? Setelah update ko bagian notifikasi pesan selalu muncul titik notofokasinya? Padahal semua pesan sudah	Mediakonsumen.com

		dibaca bahkan dihapus, namun titik notifikasi tidak hilang. Menggangu sekali.	
--	--	--	--

**Sumber** : play.google.com, cnnindoensia.com, news.detik.com, mediakonsumen.com

Pada table 1.1 yang menjelaskan tentang keluhan pengguna *e-commerce* Shopee. Bahwa konsumen memberikan keluhan terhadap pengalaman belanja dari *e-commerce* Shopee. Dalam pembelian *online*, konsumen sering mendapatkan pengalaman belanja online yang buruk padahal pengalaman adalah factor terbesar dalam mempengaruhi konsumen untuk melakukan *repat order* atau tidak. Oleh sebab itu, penjual perlu memberikan pengalaman yang menyenangkan kepada konsumen yaitu dengan membentengi konsumen dari resiko pengembalian online yang merupakan tanggung jawab pelaku bisnis untuk mengambil alih resiko pelanggan tersebut dengan memperkuat jaminan pengembalian. Karena dengan jaminan atas resiko pembelian, maka segala keraguan konsumen akan hilang.

Bukan hanya menjelaskan pengalaman berbelanja pada table diatas juga menjelaskan tentang keluhan kemudahan penggunaan di *e-commerce* Shopee. Bahwa kemudahan penggunaan dari *e-commerce* Shopee masih kurang baik terhadap konsumen yang merasakan tidak puas dan dirugikan oleh *e-commerce* Shopee. *E-commerce* Shopee berusaha memberikan pengalaman belanja yang baik kepada konsumen agar *e-commercer* Shopee

memiliki reputasi yang baik sehingga kedepannya *e-commerce* Shopee menjadi aplikasi belanja online yang semakin diminati oleh konsumen. Kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka konsumen akan menggunakannya. Kemudahan penggunaan aplikasi merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh penyedia *e-commerce*, mengingat pembeli di *e-commerce* memiliki level kemudahan yang beragam mulai dari kemudahan mengakses pilihan barang, kemudahan dalam melakukan pembelian, kemudahan pembayaran hingga kemudahan mendapatkan barang (pengiriman). Salah satu contoh sederhana dari kemudahan yang ditawarkan oleh penyedia *e-commerce* yaitu dengan memberikan kemudahan bagi calon pembeli untuk mengakses toko dimana saja dengan memanfaatkan laptop, smartphone ataupun tablet. Proses pembayaran pun harus dipermudah oleh penyedia *e-commerce*, yaitu dengan memberikan fasilitas dan alur cara pembayaran yang nyaman untuk calon pembeli. Namun, sangat dimungkinkan beberapa toko online atau penyedia layanan *e-commerce* tidak menyediakan secara lengkap cara pembayaran dari toko mereka. Bagian terpenting lain yang luput perhatian oleh penyedia layanan *e-commerce* adalah masalah pengiriman barang, proses pengiriman barang bukan hanya sekedar memilih mitra pengiriman barang lalu masalah selesai. Namun penilaian kenyamanan konsumen merupakan hal yang terpenting bagi penyedia layanan internet untuk diterapkan seperti kemampuan penyedia

memberikan informasi detail atas pengiriman ketika konsumen menginginkannya, baik jasa pengiriman yang digunakan, serta berapa lama waktu pengiriman sampai ditangan konsumen.

Proses pengiriman barang merupakan hal yang perlu diperhatikan, sebab pembeli akan menilai keseluruhan atas pengalaman yang mereka rasakan mulai dari mencari barang, menemukan melakukan pemilihan, melakukan pembayaran, dan mendapatkan produk. Untuk itu penyedia layanan *e-commerce* perlu menyediakan sistem pembayaran yang aman. Sebab kenyamanan dapat tercipta bila keamanan terintegrasi dengan kemudahan, seperti menu pilihan yang tidak membingungkan, informasi yang jelas, serta tidak adanya kendala ketika melakukan transaksi pembayaran. Ketika konsumen merasakan kemudahan dalam pembelian produk, konsumen merasa terjamin aman saat transaksi pembayaran, serta terjamin aman pengiriman barang sampai ke tangan konsumen, maka kenyamanan bisa tercipta. Sebab kenyamanan dapat membawa kepuasan bagi pelanggan, jika pelanggan puas maka konsumen akan melakukan pembelian kembali secara *online*.

**Table 1.2**  
**Rating *e-commerce* Juli 2021**

No.	E-commerce	Rating Google Playstore	Rating Apple Store
1.	Shopee	4,7	4,7
2.	Lazada	4,4	4,6
3.	Tokopedia	4,6	4,7
4.	Akulaku	4,2	4,5



5.	JD.ID	4,4	3,1
----	-------	-----	-----

Pada table 1.2 diatas adalah rating *E-commerce* di bulan Juli 2021 dimana menjelaskan bahwa rating Shopee di Google Playstore sebesar 4,7 dan di Apple Store sejumlah 4,7 lalu kedua ada Lazada yaitu 4,4 rating di Google Playstore dan 4,6 rating di Apple Store, lalu ketiga Tokopedia rating di Apple Store 4,6 dan 4,7 di Apple Store lalu keempat Akulaku 4,2 di Google Play dan 4,5 di Apple Store dan kelima ada JD.ID rating di Google Play 4,4 dan 3,1 di Apple Store . Dengan nilai tersebut menandakan adanya kepuasan konsumen yang baik di *E-commerce* Shopee. Shopee memiliki Rating yang baik dan menandakan banyak konsumen yang puas ketika menggunakan aplikasi Shopee.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“PENGARUH PENGALAMAN BELANJA *ONLINE* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA *E-COMMERCE* SHOPEE DI BEKASI”**

## 1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, bahwa :

1. Beberapa pengguna *e-commerce* Shopee merasa tidak puas dengan barang yang di tawarkan oleh seller di *e-commerce* Shopee.
2. Beberapa pengguna megeluh tentang *discount*.
3. Beberapa pengguna *e-commerce* Shopee merasa kesulitan menggunakan aplikasi tersebut.
4. Persaingan *e-commerce* yang semakin ketat.
5. Shopee berada di peringkat pertama tetapi masih banyak keluhan dari beberapa konsumen atas ketidak puasan pemgguna *e-commerce* Shopee.
6. Masih banyak beberapa konsumen yang tidak puas atas pengalaman berbelanja di *e-commerce* Shopee.

### 1.2.2. Pembahasan Masalah

Dengan adanya keterbatasan waktu dan tenaga, penulis membatasi penelitian ini berdasarkan kriteria seperti wilayah penelitianm variable penelitian, responden yang menjawab. Penulis milih wilayah Bekasi sebagai wilayah penelitian, dikarenakan penulis lebih mudah menjangkau responden pengguna *e-commerce* Shopee. Variabel penelitian ini adalah pengalaman belanja dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen pengguna *e-commerce* Shopee. Sedangkan responden dipilih secara acak dan memiliki

kesempatan yang sama untuk dipilih jika memenuhi kriteria wilayah, usia dan menggunakan *e-commerce* Shopee yang sedang diteliti.

### 1.2.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah dirumuskan diatas maka rumusan masalah dari penelitian adalah:

1. Apakah pengalaman belanja *online* dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna *e-commerce* Shopee di Bekasi?
2. Apakah pengalaman belanja *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna *e-commerce* Shopee di Bekasi?
3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna *e-commerce* Shopee di Bekasi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh informasi atas jawaban yang di cari seperti dijabarkan dalam rumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman belanja *online* dan kemudahan penggunaan di *e-commerce* Shopee.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman belanja *online* di *e-commerce* Shopee.

3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen pengguna *e-commerce* Shopee.

#### 1.4. Kegunaan Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran. Menjadi bahan kajian dan sumber referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam mengembangkan penelitian tentang hubungan antar variable-variabel pengalaman belanja dan kemudahan pengguna terhadap kepuasan konsumen

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, masukan dan bermanfaat bagi perusahaan. Mengingat pemasaran melalui *online*, strategi pemasaran secara *online* semakin berkembang.