

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan hasil data bahwa penggunaan internet di Indonesia akan meningkat pada tahun 2021 menjadi 73,7 persen atau 196 juta orang dari populasi internet yang terjangkau (APJII 2021). Salah satu pengguna internet terbesar di Indonesia adalah belanja online.

Belanja Online dapat dilakukan melalui media sosial atau *Pasar Online*, *Pasar Online* yang merupakan pasar virtual di mana pembeli dan penjual dapat melakukan transaksi secara online. Namun, sebagian masyarakat memilih untuk berbelanja secara offline atau langsung mengunjungi toko. Hal ini dikarenakan konsumen dapat memeriksa kualitas produk secara langsung sebelum membeli, berbeda dengan membeli produk secara online yang dapat memiliki risiko penipuan dan kesalahan dalam pembelian.

Belanja online memiliki kelebihan dan kekurangan. Beberapa keuntungan belanja online: mudah, cepat, dan praktis. Namun, ada juga risiko seperti penipuan dan biaya pengiriman yang tinggi. Kelebihan dan kekurangan ini dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan belanja online. Salah satu pasar favorit di Indonesia adalah Shopee, yang menjadi platform nomor satu di Indonesia dibandingkan dengan pasar online lainnya. Shopee adalah aplikasi

online yang dapat diakses melalui smartphone dan menawarkan berbagai produk kebutuhan sehari-hari.

Berdasarkan data iPrice Q2 2022, Shopee merupakan *e-commerce* terbesar kedua di Indonesia dengan jumlah Pengunjung Web bulan sebesar 131.296.667. Shopee juga menempati peringkat pertama di AppStore dan PlayStore. Shopee telah berhasil mempertahankan banyak pengguna dan membangun reputasi yang kuat dalam waktu singkat sejak didirikan pada Desember 2015.

Untuk meningkatkan konsumen membeli produk di Shopee, perusahaan akan memberikan potongan biaya pengiriman kepada konsumen, selain itu ada penilaian produk sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk membeli produk di Shopee (Zulkifli Noor, t.t.). Hal ini juga mempengaruhi keputusan konsumen dalam berbelanja secara online.

Menurut Kotler dan Keller, keputusan belanja online adalah proses pengambilan keputusan konsumen yang dilakukan untuk membeli suatu produk atau jasa yang ditawarkan melalui proses pengambilan Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee yang meliputi keputusan konsumen sebelum membeli dan saat membeli. Mereka menyatakan bahwa dari mulut ke mulut adalah komunikasi lisan, tertulis, dan elektronik antara orang-orang yang berkaitan dengan manfaat dan pengalaman membeli atau menggunakan produk atau layanan.

Penilaian produk juga memainkan peran penting dalam keputusan berbelanja online. Penilaian produk adalah kumpulan Penilaian dan ulasan yang diberikan oleh pembeli setelah mereka membeli produk tersebut. Penilaian produk

tersebut menjadi acuan penting bagi calon pembeli dalam memutuskan apakah akan membeli produk tersebut. Namun, dalam beberapa kasus, penilaian produk tidak memadai atau kurang baik. Ulasan produk berada pada skala 1-5 bintang, dengan 5 bintang adalah yang terbaik.

Selain Penilaian Produk, biaya pengiriman juga menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam berbelanja online. Biaya Pengiriman adalah biaya yang ditanggung oleh pembeli untuk pengiriman produk. Biaya Pengiriman yang tinggi dapat membuat harga barang terlihat lebih tinggi dan menjadi hambatan bagi beberapa konsumen. Salah satu hal yang menghambat belanja online adalah biaya pengiriman yang membuat harga suatu barang tampak lebih tinggi (Setiawan 2017). Semakin tinggi harga, semakin tinggi layanan yang ditawarkan. Dalam penelitian ini harga yang dimaksud adalah biaya pengiriman atau ongkos kirim.

Dalam penelitian ini, fokusnya adalah bagaimana penilaian produk dan biaya pengiriman mempengaruhi keputusan masyarakat di kecamatan Daha Selatan dalam berbelanja online di Shopee. Kecamatan Daha Selatan dipilih sebagai lokasi penelitian karena ada perubahan gaya berbelanja masyarakat setelah adanya pandemi COVID-19 dan Pembatasan Sosial yang diterapkan. Biaya pengiriman yang tinggi dan risiko barang tidak sesuai dengan yang diharapkan juga menjadi faktor yang perlu diteliti.

Alasan lain mengapa lokasi di kecamatan Daha Selatan menarik untuk diteliti adalah dengan biaya pengiriman yang relative tinggi dan resiko barang yang datang tidak sesuai dengan yang di produksikan oleh penjual.

Berikut merupakan contoh data beban biaya pengiriman saat ingin berbelanja online di aplikasi Shopee pada tahun 2023. Dapat dilihat secara jelas pada tabel berikut .

Tabel 1.1 Tabel Contoh Beban Biaya Pengiriman Shopee ke beberapa daerah di Kalimantan Selatan

No	Asal Pengiriman	Tujuan Penerima		Tipe Pengiriman	Ongkos Kirim/Kg (Voucher)	Ongkos Kirim/Kg (Sebenarnya)
1	Bandung	Kab. Balangan	Kec. Paringin	Reguler	Rp. 76.000,-	Rp. 116.000,-
				Hemat	Rp. 61.000,-	Rp. 101.000,-
2	Bandung	Kab. Banjar	Kec. Paramasan	Reguler	Rp. 78.000,-	Rp. 118.000,-
				Hemat	Rp. 62.000,-	Rp. 102.000,-
3	Bandung	Kab. Barito Kuala	Kec. Marabahan	Reguler	Rp. 58.000,-	Rp. 98.000,-
				Hemat	Rp. 49.000,-	Rp. 89.000,-
4	Bandung	Kab. Hulu Sungai Selatan	Kec. Daha Selatan	Reguler	Rp. 88.000,-	Rp. 128.000,-
				Hemat	Rp. 76.000,-	Rp. 116.000,-
5	Bandung	Kab. Hulu Sungai Tengah	Kec. Barabai	Reguler	Rp. 70.000,-	Rp. 110.000,-
				Hemat	Rp. 64.000,-	Rp. 104.000,-
6	Bandung	Kab. Hulu Sungai Utara	Kec. Amuntai Selatan	Reguler	Rp. 74.000,-	Rp. 114.000,-
				Hemat	Rp. 60.000,-	Rp. 100.000,-
7	Bandung	Kab. Kotabaru	Kec. Pulau Laut	Reguler	Rp. 80.000,-	Rp. 120.000,-

			Utara	Hemat	Rp. 65.000,-	Rp. 105.000,-
8	Bandung	Kab. Tabalong	Kec. Tanjung	Hemat	Rp. 80.000,-	Rp. 120.000,-
				Reguler	Rp. 69.000,-	Rp. 109.000,-
9	Bandung	Kab. Tanah Bumbu	Kec. Batulicin	Hemat	Rp. 58.000,-	Rp. 98.000,-
				Reguler	Rp. 47.000,-	Rp. 87.000,-
10	Bandung	Kab. Tanah Laut	Kec. Pelayhari	Hemat	Rp. 76.000,-	Rp. 116.000,-
				Reguler	Rp. 67.000,-	Rp. 107.000,-
11	Bandung	Kab. Tapin	Kec. Binuang	Hemat	Rp. 78.000,-	Rp. 118.000,-
				Reguler	Rp. 67.000,-	Rp. 107.000,-
12	Bandung	Kota Banjarbaru	Kec. Banjarbaru Selatan	Hemat	Rp. 58.000,-	Rp. 98.000,-
				Reguler	Rp. 51.000,-	Rp. 91.000,-
13	Bandung	Kota Banjarmasin	Kec. Banjarmasin Selatan	Hemat	Rp. 42.000,-	Rp. 82.000,-
				Reguler	Rp. 37.000,-	Rp. 77.000,-

Sumber: <http://shopee.co.id>, Data hasil peneliti tahun 2023

 → Beban Biaya pengiriman Tertinggi

 → Beban Biaya pengiriman Terendah

Menurut data di atas, beban biaya pengiriman tertinggi di Kalimantan selatan yaitu di Kecamatan Daha Selatan, dan beban biaya pengiriman terendah di Kalimantan selatan pada kota Banjarmasin .

Selain itu, peneliti telah melakukan observasi di lokasi tersebut dan melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat di kecamatan Daha Selatan, apa kendala mereka ketika menggunakan aplikasi shopee, dan hasilnya di tempat ini peneliti menemukan permasalahan atau fenomena yang sesuai dengan judul peneliti.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik ingin mengetahui bagaimana pengaruh penilaian produk terhadap Keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan Berbelanja di Shopee dan biaya pengiriman terhadap Keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan Berbelanja di Shopee. Sehingga peneliti ingin mengambil judul penelitian yaitu "*Pengaruh penilaian produk dan Biaya Pengiriman terhadap Keputusan Masyarakat di kecamatan daha selatan berbelanja di Shopee*".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka fokus masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah Penilaian Produk dan Biaya Pengiriman berpengaruh secara Simultan terhadap Keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan berbelanja di Shopee?

2. Apakah Penilaian Produk dan Biaya Pengiriman berpengaruh secara Parsial terhadap keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan berbelanja di Shopee?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Apakah Penilaian Produk dan Biaya Pengiriman berpengaruh secara Simultan terhadap Keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan berbelanja di Shopee
2. Untuk mengetahui Apakah Penilaian Produk dan Biaya Pengiriman berpengaruh secara Parsial terhadap keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan berbelanja di Shopee.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menambah bahan penelitian dan pengetahuan tentang “Pengaruh Penilaian Produk dan Biaya Pengiriman terhadap Keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan Berbelanja di Shopee”.

- b. Data untuk peneliti selanjutnya yang ingin meningkatkan Pengaruh Penilaian Produk dan Biaya Pengiriman terhadap Keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan Berbelanja di Shopee.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman tentang Pengaruh Penilaian Produk dan Biaya Pengiriman terhadap Keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan Berbelanja di Shopee.

b. Bagi Akademik

Menambah pengetahuan, data, dan masukan pemikiran mengenai Pengaruh Penilaian Produk dan Biaya Pengiriman terhadap Keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan Berbelanja di Shopee.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan kepada penduduk setempat akan memepertimbangkan hal ini saat membuat Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee di shopee.

d. Bagi Perusahaan

Diharapkan shopee menjadi referensi untuk mengembangkan bisnis.

E. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2013), definisi operasional adalah atribut atau karakteristik atau nilai seseorang, objek, atau aktivitas yang mewakili variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Berikut adalah definisi operasional dalam penelitian ini:

1. Penilaian produk

Penilaian produk menjadi acuan penting bagi calon pembeli dan tolok ukur bagi calon pembeli yang ingin mengetahui apakah suatu produk sesuai dengan harapan mereka karena produk yang disediakan pada aplikasi Shopee tidak sesuai dengan foto yang ditampilkan, dan banyak yang menyampaikan keluhan dan menunggu balasan pesan dari pihak penjual terlalu lama (Hume dkk. 2007). Penilaian produk yang dimaksud dalam hal ini adalah penilaian produk yang dilakukan oleh konsumen shopee yang berada di Kecamatan Daha Selatan sehingga penilaian produk dapat menjadi salah satu pertimbangan konsumen untuk membeli produk di Shopee.

2. Biaya Pengiriman

Biaya pengiriman merupakan biaya barang atau jasa yang diminta oleh penjual dan dibebankan kepada pelanggan. Dalam proses jual beli, penjual menghitung ongkos kirim ke pelanggan sesuai dengan berat dan dimensi produk yang dibeli. Jadi, pembeli membayarkan uang untuk produk barang dan biaya pengiriman (Himayati 2008). Dalam penelitian ini biaya

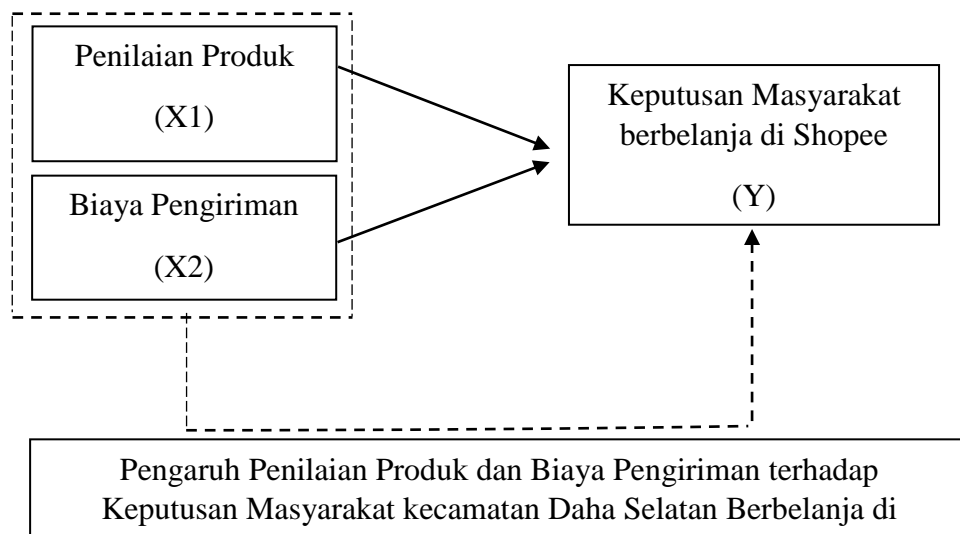
pengiriman yang dimaksud merupakan biaya pengiriman pada online shop, khususnya shopee.

3. Keputusan Masyarakat

Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee merupakan penentuan pembelian konsumen berdasarkan keinginan, kebutuhan, alternatif yang ada dan evaluasi setelah pembelian dilakukan (swashta & irawan, 2008). Keputusan masyarakat Kecamatan Daha Selatan saat berbelanja di Shopee dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan, ulasan pelanggan online, dan kepercayaan. Kualitas pelayanan yang diberikan penjual yang baik sangat mempengaruhi keputusan online konsumen dan juga Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee online bagi konsumen ketika konsumen memiliki persepsi bahwa produk yang dipilihnya berkualitas baik dan dapat memenuhi atau bahkan melebihi keinginan dan harapan konsumen (Kim dkk. 2012).

F. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual pada penelitian ini sebagai berikut:



Keterangan:

————→ Pengaruh Parsial

-----→ Pengaruh Simultan

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka yang telah dibuat. Hipotesis adalah pernyataan tentatif tentang hubungan antara dua variabel atau lebih (Sujarweni 2019). Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Penilaian Produk dan Biaya Pengiriman berpengaruh secara Simultan terhadap keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan Berbelanja di Shopee.

H_0 : Tidak ada pengaruh penilaian produk dan Biaya Pengiriman secara Simultan terhadap keputusan masyarakat kecamatan Daha Selatan berbelanja di Shopee.

H_1 : Terdapat pengaruh penilaian produk dan Biaya Pengiriman secara Simultan terhadap keputusan masyarakat kecamatan Daha Selatan berbelanja di Shopee.

2. Apakah Penilaian Produk dan Biaya Pengiriman berpengaruh secara Parsial terhadap keputusan Masyarakat di Kecamatan Daha Selatan Berbelanja di Shopee.

H_0 : Tidak ada pengaruh penilaian produk dan Biaya Pengiriman secara Parsial terhadap keputusan masyarakat kecamatan Daha Selatan berbelanja di Shopee.

H_1 : Terdapat pengaruh penilaian produk dan Biaya Pengiriman secara Parsial terhadap keputusan masyarakat kecamatan Daha Selatan berbelanja di Shopee.

H. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti mencantumkan berbagai temuan sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang diteliti dan merangkum penelitian yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan (makalah, dll). Beberapa penelitian sebelumnya telah melihat hubungan antara penilaian produk (penilaian dan ulasan) dan harga dalam keputusan berbelanja. Diantara penelitian yang telah dicoba adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama/Judul/Tahun	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
1	Amelia Andhini dan Khuzaini/ “Pengaruh Transaksi Online Shopping, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce/2017”	Metode yang digunakan adalah metode pemilihan non-probabilitas (non probabilitas sampling methods), dengan penentuan sampel menggunakan purposive sampling.	Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan alat bantu berupa software komputer program SPSS.	Transaksi belanja online dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce. Transaksi belanja online dan kepercayaan datang bersama-sama untuk memberikan dampak besar pada kepuasan konsumen. (Andhini dan Khuzaini 2017)
2.	Budi Prasetyo dan Yunita Rismawati/ Pengaruh promosi Penjualan terhadap Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee pada PT. Harjagunatama Lestari (Toserba Borma) Cabang Dakota/2018	Variabel independen hanya satu promosi Penjualan. Sampel 88 orang.	Variabel dependen Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee.	Promosi di PT Harjagunatama Lestari (Toserba Borma) Cabang Dakota masih lemah, namun Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee cukup baik. Terdapat pengaruh promosi penjualan terhadap Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee. (Prasetyo dan Rismawati 2018).
3	Nur Laili Hidayati/ Pengaruh Viral Marketing, Online Consumer Ewviews dan Harga terhadap Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee di Surabaya/2018.	Variabel independen Viral Marketing, Online Consumer Reviews dan Harga.	Variabel dependen Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee.	Variabel Marketing, online consumer reviews dan harga mempunyai pengaruh signifikan (Hidayati 2018).
4	Hima Tussafinah/	Penelitian ini	Teknik analisis data	Penilaian dan Ulasan, jaminan

	Pengaruh Penilaian dan Ulasan, jaminan 100% Pengembalian dan Layanan COD atau Bayar di Tempat terhadap Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee Lazada (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang).	menggunakan purposive sampling. Jumlah sampel pada penelitian ini 50 orang.	yang digunakan adalah regresi linier berganda dan menggunakan alat bantu berupa software komputer program SPSS	100% Pengembalian dan Layanan COD atau Bayar di Tempat berpengaruh positif terhadap Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee Lazada (Tussafinah 2018).
5	Ernis Prasetyo Wati / Pengaruh Suasana Toko (Store Atmosphere) Terhadap Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee Konsumen Di Surya Swalayan Bungkal Ponorogo	Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling insidental.	Pengujian validitas dan reabilitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Jumlah sampel pada penelitian ini 96 orang.	Store atmosphere (store exterior, general interior, store layout, interior display) secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yaitu Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee konsumen di Surya Swalayan Bungkal (Prasetyo Wati 2019).
6	Vela Novita Sari/ Pengaruh Gratis Ongkos Kirim, Diskon Dan Iklan Shopee Terhadap Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee Konsumen Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta	Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non probability sampling dengan metode purposive sampling. Dengan jumlah sampel 76 orang.	Pengujian validitas dan reabilitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS.	Secara simultan iklan di televisi, gratis ongkos kirim dan diskon shopee memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee konsumen pada mahasiswa kelas malam jurusan manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta (Novita Sari 2019).

Sumber: Data hasil peneliti tahun 2023

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian berisi uraian singkat isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, hipotesis sementara, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan teori. Bab ini menguraikan tentang kajian teoritis yang meliputi landasan teori penilaian produk, biaya Pengiriman, dan Keputusan Masyarakat berbelanja di Shopee.

Bab III Metode penelitian: Bab ini menguraikan tentang metode penelitian meliputi: jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengambilan data, skala pengukuran variabel, instrumen penelitian, uji instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

Bab IV Penyajian data dan Analisis Data. Bab ini menjelaskan hasil pengujian deskripsi, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan hasil analisis data (uji hipotesis), baik berisi data-data penelitian, analisis, uji hipotesis, maupun pembahasan mengenai masalah-masalah penelitian.

Bab V Penutup: Bab ini berisi tentang Kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil penelitian disampaikan kepada penulis untuk penelitian selanjutnya yang diperlukan.