

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari dan memberikan dampak yang besar pada setiap aspek kehidupan manusia. Sehingga menghasilkan pola hidup masyarakat yang baru dan menciptakan suatu persaingan bisnis yang semakin ketat. Hal ini membuat produsen untuk lebih berpikir kritis, kreatif, dan inovatif terhadap perubahan yang terjadi, baik bidang sosial, budaya, politik maupun ekonomi.

Dahulu berbelanja di toko *offline* sangat diminati oleh pelanggan. Seiring dengan berkembangnya dunia industri, hiburan, informasi dan teknologi, berbelanja *online* menjadi media untuk memenuhi kebutuhan seseorang terutama bagi pelanggan yang tidak memiliki waktu luang untuk pergi berbelanja secara langsung. Karena berbelanja *online* menjadi solusi untuk transaksi yang mudah dari rumah dan bisa mendapatkan harga lebih murah daripada toko *offline*. Terutama bagi kalangan anak muda yang hobi belanja secara *online*. Melalui kreativitas dan gaya hidup pelanggan yang semakin modern, banyak perusahaan yang mengembangkan dan memfasilitasi *online store* yaitu dengan dibuat nya aplikasi, salah satunya adalah aplikasi shopee. Shopee adalah platform belanja *online* terdepan di Asia tenggara dan Taiwan diluncurkan tahun 2015. Shopee merupakan sebuah platform yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja *online* yang mudah, aman dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran.

Dalam belanja secara *online* kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas, namun dalam membeli secara *online* pelanggan yang tidak bisa menyentuh barang tersebut secara langsung tentunya akan mempunyai harapan yang baik apalagi jika gambar suatu produk sesuai dengan gambar deskripsi yang di jual, namun pada beberapa toko di aplikasi shopee memiliki kualitas pelayanan yang tidak baik dimana gambar suatu produk yang di lihat pelanggan di gambar deskripsi tidak sesuai saat barang tersebut diterima. Ini menjadi salah satu masalah yang harus diperhatikan oleh produsen. Pelayanan yang baik akan membuat harapan pelanggan terpenuhi.

Harga juga merupakan komponen yang paling penting dalam menentukan Kepuasan Pelanggan, ada banyak produk yang dijual dengan mahal tapi kualitas barang nya tetap tidak sesuai sehingga membuat para pelanggan kecewa, hal ini menjadi masalah dalam sebuah bisnis apalagi dalam bisnis *online*.

Dimana banyak para pelanggan berasumsi semakin mahal suatu produk atau barang maka kualitas barang tersebut akan lebih baik. Jika harga produk/barang mahal namun barang yang dikirim penjual tidak sesuai maka pelanggan akan kecewa karena kualitas pelayanan yang diberikan penjual tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Karena dalam berbelanja secara online pelanggan akan membandingkan harga produk dari aplikasi shopee dengan aplikasi yang lain. Harga merupakan strategi dalam memasarkan sebuah produk, bila harga terlalu mahal, maka produk yang bersangkutan menjadi tidak terjangkau oleh pasar sasaran dan pelanggan menjadi rendah. Dalam proses jual beli harga menjadi salah satu bagian terpenting, karena harga adalah alat tukar

dalam transaksi. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang sifatnya fleksibel dimana setiap saat dapat berubah-ubah, Dr. Meithiana Indrisari (2019:36). Harga sebuah produk atau jasa merupakan faktor penentu utama permintaan pasar, harga mempengaruhi posisi pesaing dan bagian atau saham pasar dari perusahaan. Sebelum melakukan pembelian produk biasanya pelanggan cenderung membanding-bandingkan harga produk untuk memenuhi kebutuhannya.

Berikut akan disajikan data perbandingan harga produk yang diambil dari aplikasi shopee dan aplikasi Lazada yang memiliki jenis produk yang sama namun memiliki harga yang berbeda.

Tabel 1.1
Data Perbandingan Harga Produk Dari Aplikasi Shopee dan Aplikasi Lazada Dengan Jenis Produk Yang Sama

No	Nama Aplikasi	Jenis Produk	Harga Produk
1	Shopee	1. Baju kemeja wanita 2. Sepatu Sneakers wanita 3. Tas selempang remaja	1. Rp 41.000 2. Rp 185.000 3. Rp 47.000
2	Lazada	1. Baju kemeja wanita 2. Sepatu Sneakers wanita 3. Tas selempang remaja	1. Rp 32.500 2. Rp 160.000 3. Rp 24.920

Sumber: Aplikasi shopee dan Lazada 2023

Berdasarkan data tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa harga produk di aplikasi shopee lebih mahal dibandingkan harga produk di aplikasi Lazada namun memiliki jenis produk yang sama. Dalam hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan shopee di Desa Hatinggian, dimana faktor harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Jika harga aplikasi lain lebih terjangkau tentu saja akan membuat pelanggan berpindah menggunakan aplikasi yang lain. Terutama bagi

pengguna aplikasi shopee bagi kalangan anak remaja dan dewasa yang melihat harga sebuah produk dan membandingkannya dengan harga produk di aplikasi yang lain demi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dimana harga produk sesuai dengan kemampuan dan keterjangkauan dalam membeli produk secara *online*. Harga yang terjangkau dan kualitas barang yang dikirim sesuai maka pelanggan akan puas dan loyal pada aplikasi shopee. Oleh karena itu peneliti memutuskan kualitas pelayanan dan harga menjadi variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pengguna aplikasi shopee di Desa Hatinggian dalam berbelanja *online*. Berdasarkan hal tersebut peneliti mencoba melakukan pra survey untuk mengetahui data awal terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga pada pengguna aplikasi shopee di Desa Hatinggian.

Tabel 1.2

Hasil Kuesioner Pra Survey Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Shopee di Desa Hatinggian Kec. Lumbanjulu, Kab. Toba, Sumatera Utara

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Apakah shopee selalu memberikan pelayanan yang memuaskan?	6	14	20
2	Apakah shopee memiliki daya tanggap yang baik dalam mengatasi keluhan pelanggan?	7	13	
3	Apakah <i>customer services</i> shopee selalu memberikan penjelasan atau informasi atas kesulitan konsumen secara baik, jelas, sopan, cepat dan tepat?	9	11	20

4	Apakah shopee selalu memberikan harga yang sesuai dengan kualitas barangnya?	7	13	
5	Apakah anda selalu puas dengan harga produk yang shopee berikan?	8	12	20

Sumber: Pelanggan Shopee (2023)

Berdasarkan hasil pra survey di atas, untuk pertanyaan yang nomor 1 didapat bahwa ada 6 orang dari 20 responden menyatakan bahwa selalu menerima pelayanan yang memuaskan dari aplikasi shopee dan ada 14 orang yang tidak menerima pelayanan yang memuaskan. Kemudian pertanyaan nomor 2 didapat bahwa 7 dari 20 orang responden merasa bahwa shopee memiliki daya tanggap yang baik dalam mengatasi keluhan pelanggan dan 13 orang responden lainnya merasa bahwa shopee tidak memiliki daya tanggap yang baik dalam mengatasi keluhan pelanggan dalam berbelanja *online* di aplikasi shopee. Kemudian untuk pertanyaan nomor 3 didapat bahwa 9 dari 20 orang responden merasa bahwa shopee selalu memberikan penjelasan atau informasi atas kesulitan konsumen secara baik, jelas, sopan, cepat dan tepat, dan 11 orang responden merasa shopee tidak memberikan penjelasan atau informasi atas kesulitan konsumen secara baik, jelas, sopan, cepat dan tepat. Kemudian untuk pertanyaan nomor 4 didapat bahwa 7 orang dari 20 responden merasa shopee selalu memberikan harga yang sesuai dengan kualitas barangnya, dan 13 orang responden merasa bahwa shopee tidak selalu memberikan harga yang sesuai dengan kualitas barangnya. Kemudian untuk pertanyaan nomor 5 didapat bahwa 8 orang dari 20 responden merasa selalu puas dengan harga produk yang shopee

berikan, dan 12 orang reponden merasa tidak selalu puas dengan harga produk yang shopee berikan.

Dari pra survey tersebut bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang shopee berikan masih kurang maksimal dalam mengatasi kesulitan pelanggan dan kurang tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan dan harus ditingkatkan supaya memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna aplikasi shopee. Kemudian, harga yang shopee berikan masih tidak sesuai dengan kualitas barang yang diterima oleh pelanggan serta pelanggan masih kurang puas terhadap harga produk yang shopee berikan. Mengingat persaingan yang semakin ketat dimana kualitas pelayanan menjadi salah satu alat utama dalam merebut pasar dan harga menjadi faktor penentu utama permintaan pasar dan mempengaruhi posisi pesaing dan bagian dari perusahaan. Dimana dalam hal ini pelanggan yang berasumsi bahwa semakin mahal harga produk maka kualitas produk yang diterima oleh pelanggan akan sesuai dengan harganya, namun jika harga produk mahal namun barang yang diterima oleh konsumen tidak baik maka tentu saja pelanggan akan kecewa. Namun jika harga produk lebih murah dan terjangkau di aplikasi yang lain dan memiliki kualitas barang yang sama tentu saja akan mempengaruhi pelanggan dalam memilih aplikasi yang akan di gunakan dalam belanja *online* terutama bagi kalangan remaja dan orang dewasa ataupun ibu-ibu yang ada di Desa Hatinggian.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Shopee Di Desa Hatinggian Kec. Lumbanjulu, Kab. Toba, Sumatera Utara”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi shopee di Desa Hatinggian Kec. Lumbanjulu, Kab. Toba, Sumatera Utara?
2. Bagaimana Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi shopee di Desa Hatinggian Kec. Lumbanjulu, Kab. Toba, Sumatera Utara?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi shopee di Desa Hatinggian Kec. Lumbanjulu, Kab. Toba, Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi shopee di Desa Hatinggian Kec. Lumbanjulu, Kab. Toba, Sumatera Utara
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi shopee di Desa Hatinggian Kec. Lumbanjulu, Kab. Toba, Sumatera Utara
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna aplikasi shopee di Desa Hatinggian Kec. Lumbanjulu, Kab. Toba, Sumatera Utara

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan yang berkaitan dengan penyusunan laporan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Aplikasi Shopee di Desa Hatinggian

2. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi tambahan untuk memperkuat teori yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan pelanggan khususnya pada pengguna aplikasi Shopee

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan daya beli pelanggan melalui perwujudan faktor-faktor yang mempengaruhinya agar pelanggan tidak berpindah pada Aplikasi yang lain.