

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi manusia tidak lagi menyangkut jarak, batas, ruang, dan waktu. Saat ini, manusia mulai beralih dari komunikasi tatap muka ke interaksi secara *online* melalui *smartphone*. Masyarakat semakin banyak menggunakan aplikasi pada *smartphone* untuk berkomunikasi, bahkan membeli barang keperluan juga dapat melalui *smartphone*. Bisnis *e-commerce* di Indonesia saat ini telah berkembang dengan sangat pesat dengan hadirnya berbagai *e-commerce*. Berbagai fitur yang tersedia memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi belanja secara *online* secara efektif dan efisien. Masyarakat tidak perlu mendapatkan barang yang diinginkan dengan datang ke toko *offline* atau pusat perbelanjaan. Cukup hanya dengan menggunakan *website* maupun aplikasi *e-commerce* yang tersedia pada *smartphone*. Salah satu *e-commerce* yang saat ini sangat marak dan populer digunakan adalah Shopee.

Shopee adalah sebuah *platform e-commerce* yang bergerak dibidang transaksi jual beli barang secara *online* dan dapat diakses secara mudah dengan hanya menggunakan *smartphone* atau komputer yang terhubung dengan koneksi internet. Shopee menawarkan berbagai macam produk *fashion* hingga produk untuk kebutuhan sehari-hari. Dalam penggunaannya, pengguna Shopee dapat mencari produk yang diinginkan melalui *website* dan aplikasi yang dalam hal ini membuat tren belanja *online* semakin disenangi masyarakat serta lebih menarik minat beli konsumen dibandingkan dengan berbelanja di toko *offline*. Berdasarkan data *Goodstats* pada Kuartal I dan II Tahun 2023, jumlah pengunjung pada *website e-commerce* dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Website E-commerce Kuartal I Dan II Tahun 2023.

No.	E-commerce	Jumlah Pengunjung
1.	Shopee	167 Juta
2.	Tokopedia	117 Juta

No.	E-commerce	Jumlah Pengunjung
3.	Lazada	83,2 Juta
4.	Blibli	27,1 Juta
5.	Bukalapak	18,1 Juta

Sumber: www.goodstats.com

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Shopee merupakan *e-commerce* dengan pengunjung *website* terbanyak yaitu sebesar 167 Juta pengunjung sehingga mendominasi pasar *e-commerce* di Indonesia yang diperkirakan akan terus meningkat setiap tahunnya. Berbagai macam produk yang ditawarkan serta kualitas informasi yang baik menimbulkan minat beli yang tinggi bagi pelanggan Shopee.

Minat beli adalah sebuah tahapan berupa pilihan pengguna yang terbentuk diantara beberapa merek produk yang menjadi pilihan alternatif dan pada akhirnya terjadi transaksi pembelian pada pilihan yang paling diminati. Oleh karena itu, jika pelanggan sudah tertarik dengan suatu produk yang ditawarkan, maka pelanggan akan muncul minat beli dan keputusan untuk melakukan transaksi pada barang yang diinginkan tersebut secara *online*. Munculnya minat beli konsumen pada sebuah *e-commerce* tidak terlepas dari kualitas informasi yang disampaikan, desain, navigasi yang baik, serta layanan pelanggan. Untuk itu, kualitas *website* sangat berperan penting dalam menarik minat beli pelanggan pada *e-commerce* Shopee.

Kualitas *website* adalah evaluasi yang diberikan oleh pelanggan kepada suatu *website* terhadap informasi yang disampaikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut. Kualitas *website* merupakan faktor yang sangat penting dalam penjualan secara *online* dan memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan. Untuk itu, setiap perusahaan *e-commerce* harus memiliki situs *website* yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan guna membangun minat beli yang maksimal pada setiap produk yang ditawarkan.

Masyarakat Bengkalis yang dikenal dengan budaya melayu yang kental dan keanekaragaman aktivitas ekonominya, semakin terpengaruh oleh perkembangan teknologi digital termasuk *e-commerce*. Hal ini dikarenakan akses masyarakat terhadap internet dan perangkat digital yang semakin meningkat sehingga banyak menimbulkan perubahan berbagai aspek dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan fenomena yang ada, penulis melihat bahwa Masyarakat Kabupaten Bengkalis memiliki kecenderungan memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti pakaian, kosmetik, barang persediaan dan sebagainya melalui *platform e-commerce* Shopee. Tingginya minat Masyarakat Bengkalis disebabkan oleh kemudahan dalam menemukan berbagai produk, kemudahan bertransaksi, fitur-fitur yang memudahkan proses belanja, kualitas informasi produk yang baik, tampilan *website* yang menarik, serta memberikan pengalaman berbelanja yang lebih praktis dan nyaman. Oleh karena itu, Masyarakat Bengkalis lebih tertarik dan berminat menggunakan Shopee dibandingkan *e-commerce* yang lain.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian “Pengaruh kualitas *website* terhadap minat beli pelanggan pada *e-commerce* Shopee“ (Studi Kasus Masyarakat Bengkalis).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas *website* terhadap minat beli pelanggan pada *e-commerce* Shopee (Studi Kasus Masyarakat Bengkalis) ?.”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tanggapan responden tentang kualitas *website* pada pelanggan *e-commerce* Shopee.
2. Untuk menganalisis tanggapan responden tentang minat beli pada pelanggan *e-commerce* Shopee.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* terhadap minat beli pelanggan pada *e-commerce* Shopee.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Institusi:
Kajian ini dapat bermanfaat bagi institusi seperti perguruan tinggi atau lembaga penelitian yang dapat mengembangkan kajian dan makalah penelitian di bidang *e-commerce* yang dapat dijadikan referensi untuk pengembangan kurikulum, program studi dan penelitian selanjutnya.
2. Bagi Pihak lain:
Penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi pihak lain seperti pedagang, perusahaan, dan masyarakat yang tertarik dengan *e-commerce*. Hasil penelitian dapat memberikan wawasan dan informasi yang bermanfaat.
3. Bagi penulis:
Penelitian ini dapat membantu penulis meningkatkan keterampilan akademik dan profesional mereka. Penulis dapat memperoleh pengalaman dalam penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan pada laporan penelitian skripsi ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulisan menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang diambil dari jurnal sebelumnya, serta teori-teori yang sesuai dengan pokok bahasan pada penelitian ini.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai berbagai metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, teknik pengambilan data, pengukuran skala, teknik pengolahan data,

teknik analisis data, jenis penelitian, hipotesis, definisi konsep, dan definisi operasional.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil dan pembahasan setelah penulis melakukan penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan serta saran yang akan disampaikan oleh penulis.