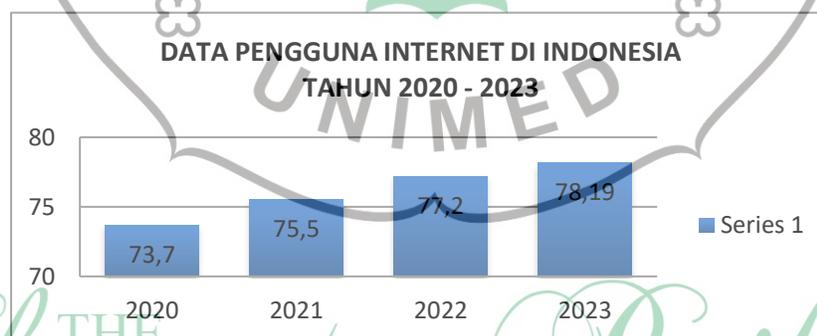


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang cepat di era digitalisasi saat ini membuat segala aktifitas di dalam kehidupan sehari-hari menjadi lebih mudah. Salah satu perkembangan teknologi yang paling banyak digunakan oleh para pelaku usaha saat ini untuk menjalankan bisnis mereka adalah peningkatan internet. Saat ini, banyak perusahaan, baik dagang maupun penyedia jasa, menggunakan teknologi untuk menjual produk mereka melalui e-commerce, baik secara online maupun offline. Salah satu teknologi layanan jasa yang paling banyak digunakan oleh masyarakat saat ini adalah layanan pesan-antar makanan.



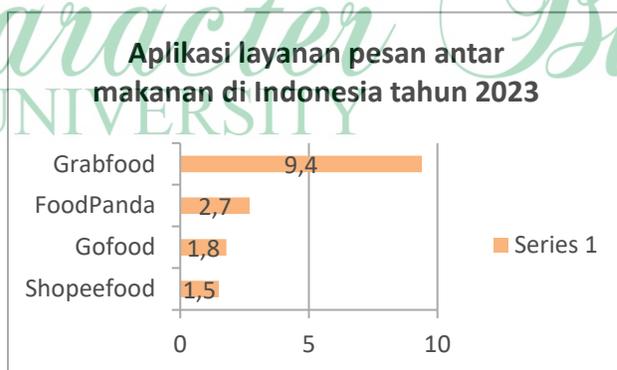
Sumber: katadata.co.id

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet di Indonesia tahun 2020-2023

Menurut survei penelitian yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2023, jumlah penduduk yang terkoneksi internet dari tahun ketahun semakin meningkat. Pada tahun 2023 sebanyak 78,19%. Hal ini berarti internet sudah menyebar cukup merata di Indonesia karena pengguna internet di Indonesia hampir semuanya memiliki akses internet.

E-commerce adalah salah satu tren baru dalam pemasaran karena kemajuan teknologi informasi. Dengan meningkatnya penggunaan internet di Indonesia, perilaku transaksi konsumen telah berubah. Mereka sekarang melakukan transaksi melalui e-commerce online daripada sebelumnya melakukannya secara langsung. Konsumen kini dapat membeli makanan melalui internet dan platform sosial media. Karena memberikan kemudahan dalam pemasaran produk dan memungkinkan transaksi di mana saja dan kapan saja, e-commerce dapat menjadi peluang besar bagi bisnis untuk mengembangkan usahanya.

Perusahaan teknologi mobile terbesar di Asia Tenggara, Grab, menghubungkan jutaan konsumen dengan penjual, pengemudi, dan bisnis. Ini adalah salah satu perusahaan yang inovatif yang berbasis TI. Bermula sebagai layanan transportasi, perusahaan sekarang menawarkan layanan tambahan seperti GrabFood, yang melayani pengantaran makanan dan pembayaran melalui aplikasi smartphone. Layanan pesan antar makanan GrabFood dapat diakses melalui aplikasi Grab dan dijalankan oleh driver yang berafiliasi dengan layanan GrabBike, yang membuat layanan lebih cepat. Selain itu, GrabFood menawarkan informasi lengkap, seperti Akibatnya, makanan dapat dipesan dan dikirim dengan cepat.



Sumber : *katadata.co.id*

(Gambar 1.2 Aplikasi layanan pesan antar makanan di Indonesia tahun 2023)

Pada Gambar 1.2 Aplikasi layanan pesan antar makanan terbesar di Indonesia tahun 2023 aplikasi layanan pesan antar makanan di Indonesia tahun 2023 yaitu aplikasi grabfood sebanyak 9,4%, aplikasi foopanda senilai 2,7%, aplikasi gofood senilai 1,8% dan aplikasi shoppefood senilai 1,5%

Keputusan pembelian adalah bagian dari perilaku konsumen, yaitu serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pembeli sebelum membeli barang atau jasa tertentu. Proses ini dimulai dengan menemukan masalah dengan produk, mempelajari informasi tentang produk, dan akhirnya membuat keputusan untuk membeli barang atau jasa tersebut. Menurut Yusuf (2021) Dalam proses membuat keputusan tentang suatu produk, seseorang mengevaluasi berbagai opsi dan menggunakan analisis tersebut untuk membuat keputusan. Salah satu faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah persepsi harga (Rifa'I dkk, 2020).

Harga biasanya merupakan sejumlah uang yang harus dibayar pelanggan jika mereka ingin membeli barang atau jasa tertentu. Harga setiap produk ditentukan oleh kualitas produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Persepsi harga konsumen terhadap harga tertentu, mulai dari tinggi hingga rendah, sangat memengaruhi keputusan mereka untuk membeli sesuatu (Schiffman & Kanuk 2018).

Persepsi konsumen tentang harga barang atau jasa tidak selalu sama karena setiap konsumen memiliki pandangan unik tentang lingkungan dan situasi kehidupan mereka. Konsumen menganggap harga mahal jika kualitas dan harga tidak sepadan. Semakin buruk persepsi konsumen akan harga, semakin sedikit mereka akan membeli sesuatu. Karena itu, perusahaan harus memberikan persepsi harga yang baik terhadap produk atau jasa yang mereka tawarkan dengan memaksimalkan penetapan harga, karena keputusan mengenai penetapan harga

menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan bisnis. Persepsi harga yang baik akan mendorong pelanggan untuk membuat keputusan yang lebih baik tentang membeli produk atau jasa yang mereka tawarkan.

Fitur yang digunakan dalam aplikasi grab untuk melakukan kegiatan pesan antar makanan adalah *GrabFood*. Di dalam aplikasi grabfood, ada banyak berbagai macam usaha salah satunya yaitu cake. Tetapi cake yang sedang digemari banyak orang yaitu Korea Cake atau Bento Cake. Korea Cake atau Bento Cake adalah produk sejenis kue ulangtahun *aesthetic* yang awal munculnya berasal dari Korea Selatan.

Kue *aesthetic* yang berasal dari Korea ini telah mengambil alih dan menciptakan tren baru pada kue dengan mengedepankan prinsip "*less is more*". Tren ini muncul pertama kali di café atau toko kue yang ada di Korea pada tahun 2018-2019, yang terus berkembang dan menciptakan model baru yang unik sehingga tren ini masih bisa bertahan hingga saat ini. Di Indonesia, tren ini muncul awal tahun 2020 dan menjadi inspirasi bagi banyak pelaku industri makanan khususnya bidang bakery untuk turut memproduksi kue *aesthetic* Korea. Di Korea Selatan, bento cake pertama kali dikenal dengan nama "kue dalam perjalanan" atau "kue tidak berbagi", tetapi sekarang orang menyebutnya "kue Korean".

Salah satu toko kue yang menjual cake korea adalah My Fortunes Bakery Medan, yang berdiri pada tahun 2020. My Fortunes tidak hanya menjual Korea cake saja, melainkan mereka menjual bento cake, roti, bolu, brownies dan juga dessert. My Fortunes Bakery memasarkan produknya tidak hanya melalui media social saja, tetapi My Fortunes memasarkan produknya di beberapa aplikasi yaitu Grabfood, Shopeefood, dan Gofood. My Fortunes Bakery sudah mempunyai 5 cabang di kota Medan salah satunya di Cabang Mutiara Palace beralokasi jalan

William Iskandar. My Fortunes Bakery menjadi toko kue yang di gemari oleh kalangan masyarakat ataupun remaja dikarenakan menawarkan harga yang terjangkau bagi kalangan masyarakat ataupun remaja.

Tabel 1.1
Beberapa Daftar Harga Menu Pada Aplikasi Grabfood Maupun Toko Offline My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan.

No	Produk	Harga Aplikasi	Harga Toko Langsung	Harga Promo Aplikasi
	Cake			
1.	Koean Blue	Rp. 126.000	Rp. 85.000	Rp. 82.000
2.	Fair Bliss	Rp. 208.000	Rp. 150.000	Rp. 135.200
3	Korean Navy	Rp. 115.000	Rp. 85.000	Rp. 74.750
4.	Klepon Cake	Rp. 169.000	Rp. 120.000	Rp. 109.850
5.	Double Choco	Rp. 208.000	Rp. 150.000	Rp. 135.300
	Bento Cake			
1.	Bento Candy	Rp. 60.000	Rp. 38.000	Rp. 42.000
2.	Bento Sky	Rp. 60.000	Rp. 38.000	-
3.	Bento Blue	Rp. 60.000	Rp. 38.000	-
4.	Bento Navy	Rp.60.000	Rp. 38.000	-
5.	Bento Butterfly Yellow	Rp.60.000	Rp. 38.000	Rp.42.000

Sumber : Data Awal Oleh Peneliti

Berdasarkan pada tabel 1.1 yang dilakukan oleh peneliti mengenai perbedaan harga pada aplikasi grabfood dan toko langsung My Fortunes Bakery Medan menyatakan bahwa harga aplikasi dan toko langsung cukup berbeda. Harga di aplikasi grabfood tergolong mahal

dibandingkan harga toko langsung. Namun pihak toko memberikan potongan harga di aplikasi pada beberapa produk sehingga konsumen lebih memilih untuk membeli di aplikasi grabfood dikarenakan harga My Fortunes Bakery Medan pada aplikasi grabfood lebih terjangkau dibandingkan konsumen membeli produk secara langsung di toko My Fortunes Bakery Medan.

Selain harga yang terjangkau, konsumen juga diberikan kemudahan untuk menikmati produk dengan menggunakan layanan jasa pesan antar makanan melalui aplikasi grabfood tanpa perlu repot datang langsung ke toko.

Tabel 1.2

Data Penjualan My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan Pada Aplikasi Grabfood Tahun 2023

No	Bulan	Rata-rata Jumlah Pembeli	Rata-rata Jumlah Terjual	Rata-rata Omset Penjualan	Target Omset Penjualan
1	Januari	18 Orang	20 pcs	Rp.2.805.000	Rp.8.000.000
2	Februari	20 Orang	24 pcs	Rp.2.539.000	Rp.8.000.000
3	Maret	16 Orang	26 pcs	Rp.1.493.000	Rp.8.000.000
4	April	33 Orang	47 pcs	Rp.4.288.000	Rp.8.000.000
5	Mei	32 Orang	36 pcs	Rp.3.835.000	Rp.8.000.000
6	Juni	22 Orang	27 pcs	Rp.2.431.000	Rp.8.000.000
7	Juli	31 Orang	38 pcs	Rp.4.856.000	Rp.8.000.000
8	Agustus	20 Orang	17 pcs	Rp.2.413.000	Rp.8.000.000
9	September	30 Orang	44 pcs	Rp.3.463.000	Rp.8.000.000
10	Oktober	37 Orang	46 pcs	Rp.4.542.000	Rp.8.000.000
11	November	27 Orang	36 pcs	Rp.2.894.000	Rp.8.000.000
12	Desember	15 Orang	39 pcs	Rp.2.292.000	Rp.8.000.000

Sumber data : Data Penjualan My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan 2023

Dari Tabel 1.1 diatas bahwa pada bulan April 2023 jumlah yang membeli produk My Fortunes Bakery Medan Cabang Mutiara Palace terbanyak pada aplikasi GrabFood sejumlah 33 orang pembeli. Untuk jumlah rata-rata yang terjual untuk di bulan April 2023 sebanyak 47 pcs yang terjual. Lalu pada bulan Juli My Fortunes mendapatkan omset penjualan di aplikasi

GrabFood sebesar Rp.4.856.000. Adanya penurunan dan kenaikan dalam penjualan pada toko My Fortunes Bakery Medan. Pada bulan Juli 2023 mengalami kenaikan yang cukup baik dan hampir mencapai target omset penjualan pada toko yaitu sejumlah Rp.4.856.000. Lalu pada bulan Oktober mengalami kenaikan lagi yang baik yaitu sejumlah Rp.4.542.000. Namun pada bulan November dan Desember mengalami penurunan pada penjualan pada Toko My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan. Grabfood juga memberikan diskon atau potongan harga kepada konsumen berupa voucher. Potongan harga atau Diskon merupakan strategi dari pemasar untuk menarik kepercayaan konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Dengan diberlakukannya potongan harga oleh pihak pemasar diharapkan bisa menjadi pendorong bagi konsumen untuk mempengaruhi keputusan pembelian, sehingga meningkatkan angka penjualan. Ini menjadi sebuah fenomena agar pemasar dapat mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh grab seperti adanya diskon untuk pihak toko maupun diskon untuk para pembeli.

Salah satu kekurangan pemasaran melalui internet adalah bahwa pelanggan tidak dapat memeriksa produk secara langsung, tidak seperti pelanggan di toko. Akibatnya, pembeli khawatir saat memutuskan produk mana yang akan mereka beli dan akan terus mencari informasi tentang spesifikasi, kelebihan, dan kekurangan produk tersebut. Grabfood menawarkan fitur ulasan online atau ulasan pelanggan untuk mengurangi kecemasan ini. Ulasan pelanggan online adalah komentar yang terdiri dari kata-kata atau gambar yang diberikan oleh pembeli setelah barang yang mereka beli tiba di tangan mereka. Dengan memiliki ulasan pelanggan online, pembeli online dapat memperoleh informasi atau keterangan tentang barang yang mereka beli.

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Grabfood Toko My Fortunes
Bakery Cabang Mutiara Palace Medan.

No	Pernyataan (Y) Keputusan Pembelian	Tanggapan				Jumlah
		YA	%	TIDAK	%	
1.	Konsumen membeli produk My Fortunes karena adanya kemantapan dalam sebuah produk	10	33,3%	20	66,6%	30
2.	Konsumen merekomendasikan produk My Fortunes Bakery Medan kepada orang lain	11	36,6%	19	63,3%	30
3.	Konsumen akan melakukan pembelian ulang produk My Fortunes Bakery Medan.	9	30%	21	70%	30
4.	Konsumen sudah terbiasa membeli produk di My Fortunes bakery medan	7	23,3%	23	76,6%	30

Sumber :Hasil pra survey Keputusan Pembelian produk My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan.

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti, bahwa variabel keputusan pembelian (Y) yaitu di lihat dari ketertarikan, kepuasan dan perbandingan dengan toko bakery sejenisnya. Seperti pada tabel 1.3, mayoritas responden memilih jawaban Tidak. Dikerenakan konsumen tidak puas terhadap produk yang ditawarkan oleh toko sehingga konsumen tidak setuju untuk pembelian ulang pada produk My Fortunes Bakery Medan dan konsumen lebih tertarik membeli produk di toko bakery lain yang sejenisnya.. Kemudian responden menyatakan bahwa konsumen tidak setuju untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Tabel 1.4
Hasil Pra Survey Harga Pada Aplikasi Grabfood Toko My Fortunes Bakery
Cabang Mutiara Palace Medan.

No	Pernyataan (Y) Harga	Tanggapan				Jumlah
		YA	%	TIDAK	%	
1.	Harga pada aplikasi grabfood sesuai dengan kualitas makanan.	11	36,3 %	19	63,3%	30
2.	Konsumen membeli produk My Fortunes Bakery Medan melalui aplikasi grabfood karena harga lebih terjangkau.	13	43,3 %	17	56,6%	30
3.	Harga My Fortunes Bakery Medan dapat bersaing dengan produk bakery lain nya .	15	50%	15	50%	30
4.	Konsumen membeli produk melalui aplikasi grabfood karena mendapatkan gratis ongkir dan diskon dari pihak toko.	16	53,3 %	14	46,6%	30

Sumber :Hasil pra survey Harga produk My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan.

Berdasarkan hasil pra survey yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwa harga (X_1) My Fortunes Bakery Medan yaitu dilihat dari daya saing harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, terdapat masalah. Seperti pada tabel 1.4 persentase responden yang memilih Tidak, yang berarti bahwa harga pada aplikasi grabfood tidak sesuai dengan kualitas makanan. Harga pada aplikasi lebih terjangkau dibanding harga toko langsung. Kemudian harga jual produk My Fortunes Bakery Medan ketika pembelian secara langsung ke toko cukup mahal dikarenakan pembelian langsung tidak mendapatkan potongan harga sehingga konsumen tertarik untuk membeli produk melalui aplikasi karna harga lebih terjangkau atau konsumen membeli produk bakery lain yang lebih terjangkau tetapi kualitasnya terbaik.

Tabel 1.5
Hasil Pra Survey Online Customer Review Pada Aplikasi Grabfood Toko My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan.

No	Pernyataan (Y) Online Customer Review	Tanggapan				Jumlah
		YA	%	TIDAK	%	
1.	Online customer review pada Grabfood memberikan gambaran yang lengkap mengenai produk secara keseluruhan	16	53,3%	14	46,6%	30
2.	Konsumen akan membeli produk My Fortunes Bakery Medan melalui aplikasi grabfood setelah melihat review –review yang diberikan konsumen sebelumnya.	10	33,3%	20	66,6%	30
3.	Review pada aplikasi Grabfood membantu menentukan pilihan pembelian	14	46,6%	16	53,3%	30
4.	Review yang diberikan konsumen lain membantu saya terhindar dari penipuan online	20	66,6%	10	33,3%	30

Sumber :Hasil pra survey Online Customer Review produk My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan.

Berdasarkan hasil pra survey yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwa online customer review (X₂) My Fortunes Bakery Medan yaitu dilihat pada tabel 1.5 persentase responden yang memilih tidak ketika calon konsumen setelah membaca review konsumen sebelumnya calon konsumen masih mempertimbangkan untuk membeli produk di toko My Fortunes Bakery Medan. Review yang diberikan oleh konsumen sebelumnya cukup membantu untuk memberikan gambaran mengenai produk secara keseluruhan agar calon konsumen terhindar dari penipuan online dan produk yang mereka terima atau yang mereka pesan sudah sesuai dan sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riska Sari Melati (2020) dengan judul “Pengaruh Harga dan *Online Consumer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Case Handphone pada Market Place Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Surabaya)”. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Harga dan *Online Customer Review* secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian Case Handphone pada Market Place Shopee. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Eunike F. Karundeng, Silvy L. Mandey, Debry Ch.A. Lintong dengan judul “Pengaruh Harga dan Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Brand Erigo di Market Place Shopee Pada Pemuda GMIM Sion Malalayang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Harga dan Customer Service secara bersama – sama / simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian produk Fashion Brand Erigo di Marketplace Shopee pada Pemuda Gmim Sion Malalayang. Hal ini berarti sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk, mereka mencari informasi mengenai produk tersebut dengan melihat *online customer review*. Ketika melihat *online customer review* yang negatif maka akan semakin besar terjadinya keputusan pembelian produk. Dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk. Hal ini berarti jika harga yang ditawarkan semakin murah maka keputusan pembelian konsumen akan semakin tinggi.

Namun hasil penelitian tersebut bertolak belakang atau terdapat perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mulyana (2021) mengenai Pengaruh Harga dan Ulasan Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Secara Online Pada Shopee di Pekanbaru yang mendapatkan hasil penelitian bahwa Harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk fashion. Hal ini mengindikasikan adanya gap dari penelitian terdahulu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa betapa pentingnya Harga dan Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian. Untuk itu, peneliti dapat mengambil judul **“Pengaruh Harga dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Produk My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan Pada Aplikasi Grabfood”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

- 1 Review positif dan negatif dari konsumen sebelumnya akan menjadi pertimbangan calon konsumen untuk membeli produk My Fortunes Bakery Medan secara online ataupun offline.
- 2 Adanya perbedaan harga dari aplikasi dan harga dari toko langsung.
- 3 Harga yang ditawarkan oleh toko tidak sesuai dengan kualitas produk.
- 4 Harga jual produk My Fortunes Bakery Medan ketika pembelian secara langsung ke toko cukup mahal dibandingkan dengan harga jual di aplikasi grabfood karena adanya potongan harga yang ditawarkan oleh toko pada aplikasi

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan ini di batasi pada **“Pengaruh Harga dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Produk My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan Pada Aplikasi Grabfood”**.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan Pada Aplikasi Grabfood?
2. Apakah terdapat pengaruh Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian Produk My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan Pada Aplikasi Grabfood?
3. Apakah terdapat pengaruh Harga dan Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian Produk My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan Pada Aplikasi Grabfood?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan Pada Aplikasi Grabfood.
2. Untuk mengetahui pengaruh Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian Produk My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan Pada Aplikasi Grabfood.
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga dan Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian Produk My Fortunes Bakery Cabang Mutiara Palace Medan Pada Aplikasi Grabfood.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini ialah sebagai berikut :

a Bagi Penulis

Penelitian ini di harapkan berguna dan memperluas wawasan serta pengetahuan dalam menguasai materi-materi pada matakuliah yang dipelajari selama duduk di bangku perkuliahan.

b Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi referensi untuk mahasiswa/i yang sedang dan akan melaksanakan penelitian pada permasalahan ataupun objek yang serupa dan sebagai bahan bacaan kajian ilmiah di perpustakaan.

c Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini di harapkan menjadi tambahan dan masukan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengangkat permasalahan dengan topik pembahasan yang berkaitan, khususnya peneliti yang membahas Pengaruh Harga dan Online Customer Review terhadap Keputusan Pembelian.

THE
Character Building
UNIVERSITY