

Analisa Pengaruh Ulasan Pembeli dan Harga Jual Smartphone Terhadap Tingginya Penjualan Smartphone Secara Online Studi Kasus Smartphone Oppo F9 4Gb di Toko Online Tokopedia

Siti Aminatus Zehroh¹, Aris Purwanti Putri², Shinta Dewi³ Alexander Sidum LK⁴, Muhammad Bagas Farhan⁵, Nur Aini Rakhmawati⁶

¹²³⁴⁵⁶Jurusan Sistem Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

¹05211740000060@mahasiswa.integra.its.ac.id, ²05211740000079@mahasiswa.integra.its.ac.id,

³05211740000039@mahasiswa.integra.its.ac.id, ⁴05211640000109@mahasiswa.integra.its.ac.id,

⁵052117400000109@mahasiswa.integra.its.ac.id, ⁶nur.aini@is.its.ac.id

Abstrak—Tingginya permintaan smartphone di Indonesia membuat produsen dan penjual smartphone kian dibanjiri pesanan, terutama untuk merek smartphone Oppo yang kini menjadi primadona masyarakat Indonesia. Didukung dengan kecanggihan teknologi, pembelian barang menjadi sangat mudah dengan adanya toko online. Pembeli tidak perlu lagi pergi ke toko untuk membeli barang, cukup melakukan transaksi online, pembayaran menggunakan kartu kredit/bank, barang akan tiba di dirumah pembeli. Namun, dibalik kemudahan dan kecanggihan teknologi ini, kita harus lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi online karena kita tidak dapat melihat barangnya secara langsung sehingga kita tidak mengetahui apakah barangnya benar ada, barang tidak cacat, serta barangnya benar-benar akan dikirim ke alamat kita. Inilah yang perlu kita pelajari sebagai pembeli untuk turut menganalisa akun toko online penjual sebelum melakukan transaksi. Dan penting sekali diketahui bagi penjual bahwa ulasan konsumen sangat mempengaruhi pembeli baru untuk membeli di toko onlinenya atau tidak. Oleh karena itu, kami melakukan penelitian pengaruh ulasan pembeli dan harga jual smartphone terhadap tingginya penjualan smartphone secara online. Didapatlah hasilnya bahwa jumlah penjualan toko yang masuk dalam kategori kurang terpercaya yaitu Wahana Accessories dan Laku8989 yang terdapat pada Tabel 2. dan hasilnya kedua sampel toko tersebut memiliki rata-rata jumlah penjualan yang tergolong rendah yaitu sebesar 28.5 penjualan, walaupun kedua toko ini mematok harga pada kisaran menengah kebawah, sedangkan pada sampel toko yang masuk kedalam kategori terpercaya memiliki rata-rata penjualan yang jauh lebih tinggi yaitu 225

Kata kunci: ulasan, harga, toko online, wordclouds.com, smartphone.

I. PENDAHULUAN

Teknologi telekomunikasi tidak lagi menjadi barang mewah pada jaman sekarang. Hal ini ditunjukkan dari banyaknya pengguna *smartphone* yang dirilis oleh ide.techinasia.com. pada 2015 jumlah pengguna smartphone di Indonesia mencapai 52,2 juta, naik 13,9 juta dari tahun sebelumnya dan diperkirakan akan terus naik setiap tahunnya[1]. Naiknya minat masyarakat Indonesia untuk menggunakan *smartphone* membuka peluang pasar bagi perusahaan elektronik dan pebisnis untuk turut mengambil peran memenuhi tingginya permintaan (*demand*) pelanggan. Permintaan jenis *smartphone* yang disukai masyarakat Indonesia sangat beragam, mulai dari *smartphone* merek Oppo dengan peminat sebanyak 26%, disusul oleh Samsung (24%), Xiaomi(19%), Vivo(15%), dan 9% lainnya adalah *brand- brand* lokal[2]. Tingginya peminat smartphone Oppo membuat peningkatan penghasilan bagi penjual smartphone, khususnya Oppo tipe F9 yang kian menjadi primadona selama 2019 ini.

Pembeli smartphone ataupun produk non elektronik pada era sekarang semakin mudah. Pembeli tidak perlu pergi ke toko offline untuk melihat dan mendapatkan produk yang diinginkan karena sekarang sudah ada online store/toko online. Toko online sudah banyak menjamur di Indonesia. Sebagai contoh, ada 3 jenis toko online yang biasa digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi jual beli produk, yaitu: toko *online*, toko *online* di media sosial dan *crowdsourcing/crowdfunding*[3]. Dengan contoh toko online yang saat ini sedang trend adalah tokopedia, buka lapak, shoppee. Penjualan barang melalui online seperti contoh diatas memungkinkan semua orang untuk membuka lapak atau menjual dagangannya secara bebas dan luas sehingga tingkat keamanan dan kredibilitas akun penjual harus dikelola dengan baik.

Bebasnya penjual produk di toko online membuka banyak peluang untuk melakukan tindakan curang atau penipuan sehingga tidak sedikit korban kasus penipuan yang terjadi pada toko online. Hal ini membuat para calon pembeli harus berantisipasi dan memastikan barang yang dibeli dan haknya

sebagai pembeli/konsumen dapat terpenuhi. Adapun peraturan mengenai hal-hak konsumen telah diklasifikasikan dalam The Principle of protection of the online consumers[4], yaitu The official name of the supplier; The geographic address of the place of the supplier's registration; The e-mail address; The register of organizations, or another register, where the supplier is registered, and his registration number; The presence of a license, in case this is demanded by law; If the services, provided by the supplier, belong to a professional activity under regulation – there should be the information about the professional organization in which the supplier has a membership.

Calon pembeli dianjurkan untuk menganalisa akun penjual sebelum membeli produk dari toko online mereka sehingga dapat menghindari terjadinya penipuan jual beli online. Adapun hal yang dapat dilakukan oleh pembeli untuk menghindari penipuan itu dengan cara menganalisa kredibilitas toko online dengan mengecek ulasan, follower, jumlah produk terkirim sukses, hingga jumlah bintang yang dimiliki oleh akun toko online tersebut. Oleh karena itu penting sekali bagi pemilik akun toko online untuk memperhatikan kredibilitas tokonya sehingga kami membuat paper ini untuk memberikan pemahaman bahwa ulasan yang diberikan oleh konsumen bisa mempengaruhi tingginya penjualan produk disamping faktor harga yang murah.

II. STUDI LITERATUR

Studi literatur digunakan untuk mengetahui persebaran penjualan smartphone dari merek-merek terkenal di marketplace online. Langkah yang dilakukan adalah mencari data yang berhubungan dengan penjualan smartphone di e-commerce Indonesia. Dari metode ini bisa diketahui konsumen-konsumen yang membeli secara online dan memberikan ulasan kepada akun penjual produk. Pertama, penulis mencari informasi yang membahas tentang penjualan smartphone di Indonesia, khususnya melalui e-commerce Indonesia.

Lalu, data-data yang berkaitan dengan penjualan dari merek-merek smartphone yang terkenal di pasar Indonesia. Terdapat lembaga riset yang mengamati kuantitas penjualan smartphone dari merek-merek terkenal. Dengan itu, penulis bisa menentukan merek-merek smartphone yang dapat diamati lebih lanjut. Setelah itu, penulis memilih produk dari merek tersebut yang memiliki data penjualan yang akurat dan mencermati harga-harga yang dijual di e-commerce Indonesia. Penulis bisa membandingkan bagaimana harga normal dan harga yang berada di bawah harga pasar.

III. METODOLOGI

Dalam mengerjakan penelitian ini, penulis melakukan beberapa langkah metode pengerjaan karya tulis ilmiah untuk mendapatkan dan menganalisa data sehingga bisa menjawab dari permasalahan yang ada. Berikut ini langkah penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam menganalisa akun toko online yang menjual smartphone Oppo F9 RAM 4gb.



Gbr. 1 Tahapan Pengerjaan Karya Tulis Ilmiah

Untuk menjawab permasalahan, maka penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif berupa analisa dari pencarian akun yang sudah ditetapkan. Penelitian ini menganalisa sebanyak 13 akun objek penelitian di marketplace online Tokopedia yang menjual Smartphone Oppo F9 RAM 4gb.

Sebanyak 13 akun yang menjual smartphone di Tokopedia akan dianalisa berdasarkan harga dan ulasan yang diberikan oleh pembeli sehingga diakhir penelitian akan diberikan beberapa akun yang memiliki ulasan baik dan terpercaya. Adapun sebanyak 5 ulasan dari masing-masing akun untuk dilihat apakah respon dari pembeli baik atau buruk.

Berikut merupakan beberapa akun di Tokopedia yang kami gunakan untuk melakukan analisa terhadap pengaruh ulasan pembeli dan harga jual terhadap tingginya penjualan smartphone secara online pada hp Oppo F9 RAM 4gb :

1. Grandstore cell (Rp 2.749.000, sebanyak 2 item yang terjual)
2. DAMAR MOBILELECTRONICS (Rp 3.999.000, sebanyak 16 item yang terjual)
3. Benua Pulsa (Rp 3.625.000, sebanyak 26 item yang terjual)
4. Exito Store10 (Rp 2.698.999, sebanyak 59 item yang terjual)
5. WAHANA ACCESSORIES (Rp 2.784.000, sebanyak 19 item yang terjual)
6. Era Ponsel (Rp 2.650.000, sebanyak 131 item yang terjual)
7. Toko Mobileworld (Rp 2.749.000, sebanyak 508 item yang terjual)
8. Best Ponsel (Rp 2.799.000, sebanyak 498 item yang terjual)
9. HERO PONSEL (Rp 2.799.000, sebanyak 561 item yang terjual)
10. Arena Phone Cell (Rp 2.750.000, sebanyak 588 item yang terjual)
11. Seven Store 007 (Rp 2.644.999, sebanyak 34 item yang terjual)
12. Glen Cellular (Rp 2.799.000, sebanyak 54 item yang terjual)
13. Laku8989 (Rp 2.650.000, sebanyak 38 item yang terjual)

Dari 13 akun tersebut akan dikategorisasikan berdasarkan

hasil ulasan yang diberikan oleh pembeli bahwa akun-akun tersebut terpercaya atau melakukan penipuan kepada pembeli.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Toko Online Terpercaya Berdasarkan Ulasan Konsumen

Berikut ini daftar toko online yang tergolong toko online terpercaya berdasarkan ulasan konsumen:

1. Damarmobiletronics

Toko ini memiliki harga Produk yang paling tinggi (Mahal), Tetapi dengan melihat Ulasan yang Positif lebih banyak dengan Kesuksesan Transaksi sebesar 100% dari 10 Transaksi yang Telah dilakukan serta mereka telah menjual 16 produk dengan nilai produk yang baik, maka Toko Damarmobiletronics dapat dikategorikan sebagai Akun yang Terpercaya untuk melakukan Jual Beli



Gbr 2. Ulasan Toko Terpercaya (Mobiletronics)

2. Glen Cellulars

Toko ini memiliki harga Produk yang Cukup Standar(Hampir Sama dengan banyak akun lain) Tetapi dengan melihat Ulasan yang Positif lebih banyak dengan Kesuksesan Transaksi 88.14% Transaksi Sukses Dari lebih dari 50 transaksi yang Telah dilakukan serta mereka telah menjual 54 produk dengan nilai produk yang cukup baik, maka Toko Glen Cellular dapat dikategorikan sebagai Akun yang Terpercaya untuk melakukan Jual Beli

3. Grand Store

Toko ini memiliki harga Produk yang Cukup Standar(Hampir Sama dengan banyak akun lain) Tetapi dengan melihat Ulasan yang Positif lebih banyak dengan Kesuksesan Transaksi 40% Transaksi Sukses Dari 5 Transaksi yang Telah dilakukan serta mereka telah menjual 2 produk dengan nilai produk yang cukup baik, maka Toko Grand Store dapat dikategorikan sebagai Akun yang Terpercaya untuk melakukan Jual Beli

4. Benua Pulsa

Toko ini memiliki harga Produk yang Cukup Mahal (Bukan yang Paling mahal) Tetapi dengan melihat Ulasan

yang Positif lebih banyak dengan Kesuksesan Transaksi 100% Transaksi Sukses Dari 10 Transaksi yang Telah dilakukan serta mereka telah menjual 26 produk dengan nilai produk yang sangat baik, maka Toko Benua Pulsa dapat dikategorikan sebagai Akun yang Terpercaya untuk melakukan Jual Beli

5. Exito Store 10

Toko ini memiliki harga Produk yang Cukup Standar (Hampir Sama dengan banyak akun lain) Tetapi dengan melihat Ulasan yang Positif lebih banyak dengan Kesuksesan Transaksi 92% Transaksi Sukses Dari 10 Transaksi yang Telah dilakukan serta mereka telah menjual 59 produk dengan nilai produk yang sangat baik, maka Toko Exito Store dapat dikategorikan sebagai Akun yang Terpercaya untuk melakukan Jual Beli

6. Era Ponsel

Toko ini memiliki harga Produk yang Cukup Standar (Hampir Sama dengan banyak akun lain) Tetapi dengan melihat Ulasan yang Positif lebih banyak dengan Kesuksesan Transaksi 86% Transaksi Sukses Dari 10 Transaksi yang Telah dilakukan serta mereka telah menjual 131 produk walaupun dengan nilai produk yang kurang baik, Toko Era Ponsel dapat dikategorikan sebagai Akun yang Terpercaya untuk melakukan Jual Beli

7. Toko Mobileworld

Toko ini memiliki harga Produk yang Cukup Standar (Hampir Sama dengan banyak akun lain) Tetapi dengan melihat Ulasan yang Positif lebih banyak dengan Kesuksesan Transaksi 94% Transaksi Sukses Dari lebih 100 Transaksi yang Telah dilakukan serta mereka telah menjual 508 produk dengan nilai produk yang cukup baik, maka Toko Mobileworld dapat dikategorikan sebagai Akun yang Terpercaya untuk melakukan Jual Beli

8. Best Ponsel

Toko ini memiliki harga Produk yang Cukup Standar (Hampir Sama dengan banyak akun lain) Tetapi dengan melihat Ulasan yang Positif lebih banyak dengan Kesuksesan Transaksi 94.41% Transaksi Sukses Dari lebih 100 Transaksi yang Telah dilakukan serta mereka telah menjual 498 produk dengan nilai produk yang cukup baik, maka Toko Best Ponsel dapat dikategorikan sebagai Akun yang Terpercaya untuk melakukan Jual Beli

9. Hero Ponsel

Toko ini memiliki harga Produk yang Cukup Standar (Hampir Sama dengan banyak akun lain) Tetapi dengan melihat Ulasan yang Positif lebih banyak dengan Kesuksesan Transaksi 95.56% Transaksi Sukses Dari lebih 100 Transaksi yang Telah dilakukan serta mereka telah menjual 561 produk dengan nilai produk yang cukup baik, maka Toko Best Ponsel dapat dikategorikan sebagai Akun yang Terpercaya untuk melakukan Jual Beli

10. Arena Phone Cell

Toko ini memiliki harga Produk yang Cukup Standar

Arena phone cell	6.300	Rp 2.750.000	588
Seven Store 007	12.800	Rp 2.644.999	34
Glen Cellular	249	Rp 2.799.000	54
Laku8989	13	Rp 2.650.000	38

D. Analisa Keterkaitan Harga dengan Jumlah HP terjual

Dapat dilihat dari data 13 sample pada Tabel 2 bahwa harga terendah tidak menjamin banyaknya jumlah penjualan, terbukti dari beberapa sample yang memiliki harga terendah, namun jumlah hp yang terjual tergolong rendah. Sedangkan jumlah hp terjual tertinggi atau yang tergolong tinggi rata-rata merupakan toko dengan harga hp yang standard atau tidak terlalu murah dan tidak terlalu mahal jika dibandingkan dengan sample lainnya.

E. Analisa Hubungan Kepercayaan Konsumen terhadap Tingginya Jumlah Penjualan

Pada Tabel 1 sudah didapatkan pengkategorian toko yang terpercaya dan kurang terpercaya berdasarkan dari ulasan konsumen, dan didapatkan 11 sample toko merupakan toko yang terpercaya sedangkan 2 sample toko lainnya masuk dalam kategori kurang terpercaya. Untuk menganalisa keterkaitannya terhadap jumlah penjualan kita bisa melihat jumlah penjualan toko yang masuk dalam kategori kurang terpercaya yaitu Wahana Accessories dan Laku8989 yang terdapat pada Tabel 2. dan hasilnya kedua sampel toko tersebut memiliki rata-rata jumlah penjualan yang tergolong rendah yaitu sebesar 28.5 penjualan, walaupun kedua toko ini mematok harga pada kisaran menengah kebawah, sedangkan pada sampel toko yang masuk kedalam kategori terpercaya memiliki rata-rata penjualan yang jauh lebih tinggi yaitu 225. Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa kepercayaan konsumen yang dilihat dari ulasan konsumen tersebut berpengaruh pada tingginya penjualan dimana dengan adanya kepercayaan konsumen penjualan akan semakin tinggi dan juga sebaliknya.

V. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk

menganalisa pengaruh ulasan pembeli dan harga jual terhadap tingginya penjualan smartphone secara online, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu harga jual sebuah smartphone berpengaruh pada tingginya penjualan yang mana konsumen lebih sering membeli smartphone dengan harga yang umum atau standard pasar dibandingkan harga yang terlalu murah atau terlalu tinggi, lalu ulasan dari konsumen berpengaruh terhadap tingginya penjualan sebuah produk karena ulasan konsumen lah yang menentukan sebuah toko dapat dipercaya atau tidak, yang kemudian kepercayaan konsumenlah yang akan meningkatkan penjualan produk tersebut, dibuktikan dengan rata-rata penjualan toko yang masuk dalam kategori terpercaya berdasarkan ulasan konsumen sebesar 225 penjualan, sedangkan toko yang masuk dalam kategori kurang terpercaya hanya mendapatkan sebesar 28.5 penjualan, yang dapat disimpulkan bahwa ulasan konsumen berpengaruh tingginya penjualan sebuah produk dimana semakin positif ulasan konsumen terhadap sebuah toko akan semakin tinggi pula penjualan toko tersebut.

REFERENSI

- [1] Hutami Permita Sari, P. R. M., 2016. PENGARUH CITRA MEREK, FITUR, DAN PERSEPSI HARGA. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS INDONESIA (JMBI)*, Volume 5, p. 223.
- [2] Anon., 2019. *kumparan.com*. [Online] Available at: <https://kumparan.com/@kumparantech/5-brand-smartphone-terlaris-di-indonesia-awal-2019-1rQxk5iSdUc> [Accessed 17 September 2019].
- [3] Anon., 2019. *kumparan.com*. [Online] Available at: <https://kumparan.com/@kumparantech/5-brand-smartphone-terlaris-di-indonesia-awal-2019-1rQxk5iSdUc> [Diakses 17 September 2019].
- [4] Elena Anatolyevna Kirillova, E. A. S., 2016. The Principles of the Consumer Right Protection in Electronic Trade: A Comparative Law Analysis. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(State and Municipal Regulation, Investment, Commerce: National and International Aspects of the Business), pp. 117-122.