TUGAS 3
MANAJEMEN PEMASARAN (EKMA4216)

OBSERVASI PERILAKU KONSUMEN
DALAM BERBELANJA ONLINE

Dibuat Oleh :
Putu Pratama Khrisnayoga
030018918

UNIVERSITAS TERBUKA
UBJJ TARAKAN
2018

TUGAS 3

MEMAHAMI PERILAKU KONSUMEN DALAM BERBELANJA ONLINE

Untuk mempertajam dan memperdalam pemahaman tentang konsep dan strategi pemasaran, survey atau observasi lapangan kepada konsumen dapat digunakan dalam proses pembelajaran, dengan harapan fakta operasional perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian dapat tergambar dengan jelas.

Berikut ini adalah Panduan singkat untuk melakukan Observasi lapangan tersebut:

Setiap Mahasiswa melakukan survey dan wawancara kepada sepuluh orang konsumen yang pernah berbelanja secara online.

Hal-hal yang perlu ditanyakan saat wawancara adalah :

1. Website Online Shopping apa yang pernah dikunjungi? Sebutkan nama websitenya.
2. Kapan terakhir melaksanakan transaksi online tersebut? Sebutkan tanggal dan jam-nya
3. Produk apa yang dibeli
4. Bagaimana cara pembayarannya? (Transfer Online Banking, Transfer ATM, Transfer SMS Banking, Kartu Kredit)
5. Apakah harga produk tersebut lebih murah dibanding beli langsung di pasar/toko?
6. Bagaimana cara produk dikirimkan penjual ke konsumen? Layanan apa yang digunakan?
7. Kemudahan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut
8. Kesulitan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut
9. Apakah Anda akan membeli produk lain di web online shopping tersebut?
10. Apakah Anda akan merekomendasikan web online shopping tersebut kepada orang lain?

Hasil observasi dan wawancara ditulis rapi menggunakan Ms Word, lalu di-submit ke dalam sistem elearning UT disertai dengan Gambar/Photo Konsumennya.

HASIL OBSERVASI DAN WAWANCARA

1. Hasil Wawancara Konsumen 1

Topik : Shopping Online
Tujuan : Memperoleh informasi terkait kemudahan dalam berbelanja online
Narasumber : Wawan Andika
Hari, Tanggal : Jumat, 16 November 2018
Tempat : Denpasar

- 1) Website Online Shopping apa yang pernah dikunjungi? Sebutkan nama Websitenya?
Respon : Lazada. www.lazada.co.id
- 2) Kapan Terakhir melakukan transaksi online tersebut? Sebutkan tanggal dan jamnya ?
Respon : Terakhir belanja tanggal 09 November 2018, sekitar pukul 10:00 WITA
- 3) Produk apa yang dibeli?
Respon : Keyboard dan mouse
- 4) Bagaimana cara pembayarannya? (Transfer Online Banking, Transfer ATM, Transfer SMS Banking, Kartu Kredit)
Respon : Transfer Online Banking
- 5) Apakah harga produk tersebut lebih murah dibandingkan beli langsung di pasar/toko?
Respon : Iya, lebih murah
- 6) Bagaimana cara produk dikirim penjual ke konsumen? Layanan apa yang digunakan?
Respon : Dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Layanan yang digunakan adalah JNE.
- 7) Kemudahan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut ?

Respon : Belanja online tidak mengganggu waktu bekerja untuk pergi ke Tokonya.

- 8) Kesulitan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut?

Respon : Tidak bisa memilih dan mengecek langsung spesifikasi dan kualitas barang yang akan di beli.

- 9) Apakah anda akan membeli produk lain di website online shopping tersebut ?

Respon : Mungkin saja akan berbelanja lagi di web ini.

- 10) Apakah anda akan merekomendasikan web online shopping tersebut kepada orang lain ?

Respon : Iya, Saya selalu merekomendasikan website online shopping kepada teman-teman.

2. Hasil Wawancara Konsumen 2

Topik : Shopping Online

Tujuan : Memperoleh informasi terkait kemudahan dalam berbelanja online

Narasumber : Putri Medika Yanti

Hari, Tanggal : Jumat, 16 November 2018

Tempat : Denpasar

- 1) Website Online Shopping apa yang pernah dikunjungi ? Sebutkan nama Websitenya?

Respon : AMBLE. www.amble.id

- 2) Kapan Terakhir melakukan transaksi online tersebut? Sebutkan tanggal dan jamnya ?

Respon : Terakhir belanja tanggal 12 Oktober 2018, Sekitar pukul 14:00 WIB

- 3) Produk apa yang dibeli?

Respon : Sepatu Wanita

- 4) Bagaimana cara pembayarannya? (Transfer Online Banking, Transfer ATM, Transfer SMS Banking, Kartu Kredit)

Respon : Transfer Online Banking.

5) Apakah harga produk tersebut lebih murah dibandingkan beli langsung di pasar/toko?

Respon : Tidak, Hanya saja produknya bagus.

6) Bagaimana cara produk dikirim penjual ke konsumen? Layanan apa yang digunakan?

Respon : Dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Layanan yang digunakan adalah Lion Parcel.

7) Kemudahan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut ?

Respon : Tidak memakan waktu dan lebih cepat dan mudah.

8) Kesulitan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut?

Respon : Ketika mengklaim barang, ketika barang yang di pesan tidak sesuai.

9) Apakah anda akan membeli produk lain di website online shopping tersebut ?

Respon : Iya. Saya akan berbelanja lagi di web online ini.

10) Apakah anda akan merekomendasikan web online shopping tersebut kepada orang lain ?

Respon : Iya, Saya selalu merekomendasikannya ke teman – teman saya.

3. Hasil Wawancara Konsumen 3

Topik : Shopping Online

Tujuan : Memperoleh informasi terkait kemudahan dalam berbelanja online

Narasumber : Reno Sacino

Hari, Tanggal : Jumat, 16 November 2018

Tempat : Denpasar

1) Website Online Shopping apa yang pernah dikunjungi? Sebutkan nama Websitenya?

Respon : JD.ID. www.jd.id

- 2) Kapan Terakhir melakukan transaksi online tersebut? Sebutkan tanggal dan jamnya ?

Respon : Terakhir belanja tanggal 02 November 2018, Sekitar pukul 09:00 WIB

- 3) Produk apa yang dibeli?

Respon : Jam Tangan

- 4) Bagaimana cara pembayarannya? (Transfer Online Banking, Transfer ATM, Transfer SMS Banking, Kartu Kredit)

Respon : Transfer SMS Banking.

- 5) Apakah harga produk tersebut lebih murah dibandingkan beli langsung di pasar/toko?

Respon : Lebih murah dari online shop lainnya.

- 6) Bagaimana cara produk dikirim penjual ke konsumen? Layanan apa yang digunakan?

Respon : Dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Layanan yang di gunakan TIKI.

- 7) Kemudahan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut ?

Respon : Hemat waktu dan tenaga, karena cukup dengan memilih kemudian pesan barang dan bayar.

- 8) Kesulitan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut?

Respon : Tidak bisa mengembalikan barang yang sudah di pesan ketika barang tidak sesuai pesanan.

- 9) Apakah anda akan membeli produk lain di website online shopping tersebut ?

Respon : Mungkin saja ketika saya membutuhkan

- 10) Apakah anda akan merekomendasikan web online shopping tersebut kepada orang lain ?

Respon : iya saya selalu merekomendasikannya ke orang terdekat.

4. Hasil Wawancara Konsumen 4

Topik : Shopping Online
Tujuan : Memperoleh informasi terkait kemudahan dalam berbelanja online
Narasumber : Rizky Putri
Hari, Tanggal : Jumat, 16 November 2018
Tempat : Denpasar

1. Website Online Shopping apa yang pernah dikunjungi? Sebutkan nama Websitenya?
Respon : Blibli. www.blibli.com
2. Kapan Terakhir melakukan transaksi online tersebut? Sebutkan tanggal dan jamnya ?
Respon : Terakhir belanja tanggal 10 November 2018, Sekitar pukul 09:00 WITA
3. Produk apa yang dibeli?
Respon : Baju Batik.
4. Bagaimana cara pembayarannya? (Transfer Online Banking, Transfer ATM, Transfer SMS Banking, Kartu Kredit)
Respon : Transfer SMS Banking.
5. Apakah harga produk tersebut lebih murah dibandingkan beli langsung di pasar/toko?
Respon : Lebih murah dari online shop dan lengkap.
6. Bagaimana cara produk dikirim penjual ke konsumen? Layanan apa yang digunakan?
Respon : Dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Layanan yang di gunakan JNE.
7. Kemudahan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut ?
Respon : Hemat waktu dan tenaga dan transaksinya mudah.
8. Kesulitan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut?
Respon : Tidak bisa return barang ketika tidak sesuai dengan pesanan.

9. Apakah anda akan membeli produk lain di website online shopping tersebut ?

Respon : Mungkin saja ketika saya membutuhkan.

10. Apakah anda akan merekomendasikan web online shopping tersebut kepada orang lain ?

Respon : Iya, saya selalu merekomendasikannya ke orang terdekat.

5. Hasil Wawancara Konsumen 5

Topik : Shopping Online

Tujuan : Memperoleh informasi terkait kemudahan dalam berbelanja online

Narasumber : Surya Adhi

Hari, Tanggal : Jumat, 16 November 2018

Tempat : Denpasar

1) Website Online Shopping apa yang pernah dikunjungi? Sebutkan nama Websitenya?

Respon : Shopee. www.shopee.com

2) Kapan Terakhir melakukan transaksi online tersebut? Sebutkan tanggal dan jamnya ?

Respon : Terakhir belanja tanggal tanggal 10 Oktober 2018, Sekitar pukul 17:00 WITA.

3) Produk apa yang dibeli?

Respon : Tas Backpack

4) Bagaimana cara pembayarannya? (Transfer Online Banking, Transfer ATM, Transfer SMS Banking, Kartu Kredit)

Respon : Transfer ATM

5) Apakah harga produk tersebut lebih murah dibandingkan beli langsung di pasar/toko?

Respon : Lebih praktis dalam bertransaksi

6) Bagaimana cara produk dikirim penjual ke konsumen? Layanan apa yang digunakan?

Respon : Dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Layanan yang digunakan JNE

7) Kemudahan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut ?

Respon : Hemat waktu dan tenaga serta praktis dan mudah dalam transaksinya.

8) Kesulitan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut?

Respon : Terkadang barang yang di pesan dengan yang dikirim tidak sama

9) Apakah anda akan membeli produk lain di website online shopping tersebut ?

Respon : Iya, Nanti ketika saya membutuhkan suatu barang/produk

10) Apakah anda akan merekomendasikan web online shopping tersebut kepada orang lain ?

Respon : Iya, Saya selalu merekomendasikannya ke orang terdekat.

6. Hasil Wawancara Konsumen 6

Topik : Shopping Online

Tujuan : Memperoleh informasi terkait kemudahan dalam berbelanja online

Narasumber : Adi Apriadi Ginting

Hari, Tanggal : Sabtu, 17 November 2018

Tempat : Tarakan

1) Website Online Shopping apa yang pernah dikunjungi? Sebutkan nama Websitenya?

Respon : Bro.do Bro.do/id/

2) Kapan Terakhir melakukan transaksi online tersebut? Sebutkan tanggal dan jamnya ?

Respon : Terakhir belanja tanggal 11 Juni 2018, Sekitar pukul 12:00 WITA.

3) Produk apa yang dibeli?

Respon : Sepatu Kantor Hitam

- 4) Bagaimana cara pembayarannya? (Transfer Online Banking, Transfer ATM, Transfer SMS Banking, Kartu Kredit)

Respon : Transfer ATM.

- 5) Apakah harga produk tersebut lebih murah dibandingkan beli langsung dipasar/toko?

Respon : Lebih murah dan tidak ada produk sepatu tersebut di Tarakan.

- 6) Bagaimana cara produk dikirim penjual ke konsumen? Layanan apa yang digunakan?

Respon : Dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Layanan yang digunakan JNE.

- 7) Kemudahan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut ?

Respon : Hemat waktu dan dapat memilih model sesuai dengan keinginan.

- 8) Kesulitan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut?

Respon : Kesulitan dalam menentukan ukuran sepatu yang akan dibeli.

- 9) Apakah anda akan membeli produk lain di website online shopping tersebut ?

Respon : Iya, Nanti ketika saya ingin memberli sepatu lagi.

- 10) Apakah anda akan merekomendasikan web online shopping tersebut kepada orang lain ?

Respon : Iya, Saya akan merekomendasikannya ke teman kantor.

7. Hasil Wawancara Konsumen 7

Topik : Shopping Online

Tujuan : Memperoleh informasi terkait kemudahan dalam berbelanja online

Narasumber : Filza Aulia Putri

Hari, Tanggal : Sabtu, 17 November 2018

Tempat : Tarakan

- 1) Website Online Shopping apa yang pernah dikunjungi? Sebutkan nama Websitenya?

Respon : Lazada www.lazada.co.id

- 2) Kapan Terakhir melakukan transaksi online tersebut? Sebutkan tanggal dan jamnya ?

Respon : Terakhir belanja tanggal 26 Maret 2018, Sekitar pukul 14:00 WITA.

- 3) Produk apa yang dibeli?

Respon : Masker Wajah

- 4) Bagaimana cara pembayarannya? (Transfer Online Banking, Transfer ATM, Transfer SMS Banking, Kartu Kredit)

Respon : Transfer ATM.

- 5) Apakah harga produk tersebut lebih murah dibandingkan beli langsung di pasar/toko?

Respon : Iya, Lebih murah dan produk masker tersebut tidak ada di Tarakan jadi harus beli online.

- 6) Bagaimana cara produk dikirim penjual ke konsumen? Layanan apa yang digunakan?

Respon : Dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Layanan yang di gunakan JNE.

- 7) Kemudahan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut ?

Respon : Hemat waktu dan dapat memilih model sesuai dengan keinginan.

- 8) Kesulitan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut?

Respon : Tidak ada kesulitan.

- 9) Apakah anda akan membeli produk lain di website online shopping tersebut ?

Respon : Iya sering.

- 10) Apakah anda akan merekomendasikan web online shopping tersebut kepada orang lain ?

Respon : Iya, Saya akan merekomendasikannya ke teman kantor.

8. Hasil Wawancara Konsumen 8

Topik : Shopping Online
Tujuan : Memperoleh informasi terkait kemudahan dalam berbelanja online
Narasumber : Rina Sari
Hari, Tanggal : Sabtu, 17 November 2018
Tempat : Tarakan

- 1) Website Online Shopping apa yang pernah dikunjungi? Sebutkan nama Websitenya?

Respon : Shopee www.shopee.co.id

- 2) Kapan Terakhir melakukan transaksi online tersebut? Sebutkan tanggal dan jamnya ?

Respon : Terakhir belanja tanggal 17 November 2018, Sekitar pukul 10:30 WITA.

- 3) Produk apa yang dibeli?

Respon : Parfume

- 4) Bagaimana cara pembayarannya? (Transfer Online Banking, Transfer ATM, Transfer SMS Banking, Kartu Kredit)

Respon : Transfer Online Banking.

- 5) Apakah harga produk tersebut lebih murah dibandingkan beli langsung di pasar/toko?

Respon : Iya lebih murah walaupun sudah termasuk ongkos kirim (Ongkir).

- 6) Bagaimana cara produk dikirim penjual ke konsumen? Layanan apa yang digunakan?

Respon : Dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Layanan yang di gunakan J&T.

- 7) Kemudahan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut ?

Respon : Bisa mendapatkan produk yang diinginkan dengan praktis dan pilihan yang tersedia banyak.

8) Kesulitan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut?

Respon : Tidak ada kesulitan.

9) Apakah anda akan membeli produk lain di website online shopping tersebut ?

Respon : Iya.

10) Apakah anda akan merekomendasikan web online shopping tersebut kepada orang lain ?

Respon : Iya, Saya akan merekomendasikannya ke teman kantor.

9. Hasil Wawancara Konsumen 9

Topik : Shopping Online

Tujuan : Memperoleh informasi terkait kemudahan dalam berbelanja online

Narasumber : Aprilia Dwi Prasetya

Hari, Tanggal : Minggu, 18 November 2018

Tempat : Tarakan

1) Website Online Shopping apa yang pernah dikunjungi? Sebutkan nama Websitenya?

Respon : Shopee www.shopee.co.id

2) Kapan Terakhir melakukan transaksi online tersebut? Sebutkan tanggal dan jamnya ?

Respon : Terakhir belanja tanggal 17 November 2018, Sekitar pukul 15:00 WITA.

3) Produk apa yang dibeli?

Respon : Microphone Wireless

4) Bagaimana cara pembayarannya? (Transfer Online Banking, Transfer ATM, Transfer SMS Banking, Kartu Kredit)

Respon : Transfer ATM.

5) Apakah harga produk tersebut lebih murah dibandingkan beli langsung di pasar/toko?

Respon : Iya lebih murah walaupun sudah termasuk ongkos kirim (Ongkir).

6) Bagaimana cara produk dikirim penjual ke konsumen? Layanan apa yang digunakan?

Respon : Dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Layanan yang digunakan JNE.

7) Kemudahan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut ?

Respon : Dapat menghemat tenaga dan biaya transportasi. Produk yang ditawarkan cukup bervariasi.

8) Kesulitan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut?

Respon : Tidak ada garansi dalam pengiriman produk, terkadang agak susah untuk klaim produk ke penjual kalau produk yang diterima kurang terdapat cacat.

9) Apakah anda akan membeli produk lain di website online shopping tersebut ?

Respon : Iya, Sering berbelanja di website online shopping tersebut.

10) Apakah anda akan merekomendasikan web online shopping tersebut kepada orang lain ?

Respon : Iya, Saya merekomendasikannya ke teman kantor.

10. Hasil Wawancara Konsumen 10

Topik : Shopping Online

Tujuan : Memperoleh informasi terkait kemudahan dalam berbelanja online

Narasumber : Muhammad Citra Aji

Hari, Tanggal : Minggu, 18 November 2018

Tempat : Tarakan

1) Website Online Shopping apa yang pernah dikunjungi? Sebutkan nama Websitenya?

Respon : Zalora www.zalora.co.id

- 2) Kapan Terakhir melakukan transaksi online tersebut? Sebutkan tanggal dan jamnya ?

Respon : Terakhir belanja tanggal 13 November 2018, Sekitar pukul 11:00 WITA.

- 3) Produk apa yang dibeli?

Respon : Baju dan Celana

- 4) Bagaimana cara pembayarannya? (Transfer Online Banking, Transfer ATM, Transfer SMS Banking, Kartu Kredit)

Respon : Transfer ATM.

- 5) Apakah harga produk tersebut lebih murah dibandingkan beli langsung di pasar/toko?

Respon : Iya lebih murah dan gratis ongkir.

- 6) Bagaimana cara produk dikirim penjual ke konsumen? Layanan apa yang digunakan?

Respon : Dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Layanan yang digunakan Agen Distributor Zalora.

- 7) Kemudahan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut ?

Respon : Kemudahan dalam pemesanan, dan praktis

- 8) Kesulitan apa yang dirasakan konsumen saat melakukan transaksi online tersebut?

Respon : Kesulitan saat awal menentukan ukuran baik baju ataupun celana.

- 9) Apakah anda akan membeli produk lain di website online shopping tersebut ?

Respon : Iya, Karena produk – produ yang dijual worth it buat saya.

- 10) Apakah anda akan merekomendasikan web online shopping tersebut kepada orang lain ?

Respon : Iya, Saya merekomendasikannya ke teman kantor karena banyak promo dan diskon.

*******SEKIAN DAN TERIMA KASIH*******

Referensi :

- [1] Mubarak, M.M., 2012. Pengaruh Private Brand Strategy Terhadap Brand Equity dan Implikasinya pada Shopping Preference Konsumen Giant Supermarket Sindangbarang Bogor. *Jurnal Ilmiah Ranggagading (JIR)*, 12(1), pp.55-62.
- [2] Nurendah, Y. and Mulyana, M., 2012. Analysis of Retailer's Location and Store Image of Giant Botani Square Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesatuan*, 14(1), pp.21-31.
- [3] Sandaya, N., Ratnawita, R. and Supriadi, Y., 2003. Omzet Dan Karakteristik Pedagang Kakilima Di Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesatuan (JIK)*, 5(1), pp.23-28.
- [4] Nurendah, Y., 2015. Strategy to Improvement Sustainability of Distinctively Local Snacks Based on Evaluation and Profile Mapping of SMEs Distinctively Local Snacks. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 5(5), pp.334-338.
- [5] Mashadi, M. and Irawan, R., 2017. Model Struktural Minat Mahasiswa Berkarir di Bidang Perbankan Syariah Sebagai Dasar Pengembangan Proses Pembelajaran. *JAS-PT Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi*, 1(1), pp.1-10.
- [6] Sulistiono, A. and Sylvianica, Y., 2009. Pengaruh Distribusi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Produk Air Minum pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Ranggagading (JIR)*, 9(2), pp.119-123.
- [7] Purba, J.H.V. and Sulistiono, A., 2013. Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(1), pp.81-90.
- [8] Foromita, T.D. and Fadillah, A., 2014. TINJAUAN AKTIVITAS DIRECT SELLING PADA PIXY KOSMETIK. *Jurnal Online Mahasiswa-Manajemen*, 1(2).
- [9] Supardi, F., Fadillah, A. and Hakim, L., 2013. Pengaruh Komunitas Pengguna Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(2).