



Analisis Perbandingan Keputusan Pembelian Offline dan Online Customer Di Toko Dinara Florist

Ageng Saepudin Kanda S
Universitas Teknologi Digital

Riska Anjani
Universitas Teknologi Digital

Jalan Cibogo Indah III, Rancasari, Ciwastra, Bandung
Korespondensi penulis: Riska10121713@digitechuniversity.ac.id

Abstract. *Technology is a general term that explains that any technology can help humans create, change, store, communicate and even disseminate information to other people. With the emergence of the world of commerce, one of the things marked by the emergence of online shops. Online shop is a transaction process carried out through media or intermediaries, namely in the form of online buying and selling sites or social networks that provide goods or services that are bought and sold. Based on the results of initial observations, several problems were found that often occurred during online purchasing transactions, including online buyers being disappointed with the shopping products they had purchased after receiving goods that turned out not to be in accordance with what was ordered and it was found that there were still many online buyers who lacked trust. if we don't have an offline shop. Moving on from the phenomenon that was mentioned late, in this research we will examine the high level of consumer buying interest online rather than offline at Dinara Florist.*

Keywords: *Online Shop; Offline Shop; Customer; Store.*

Abstrak. *Teknologi merupakan suatu istilah umum yang menjelaskan bahwa teknologi apapun dapat membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan bahkan menyebarkan informasi kepada orang lain. Dengan munculnya dunia perdagangan salah satunya ditandai dengan bermunculan online shop. Online shop merupakan sebuah proses transaksi yang dilakukan melalui media atau perantara yaitu berupa situs – situs jual beli online ataupun jejaring sosial yang menyediakan barang atau jasa yang diperjual belikan. Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa masalah yang sering terjadi pada saat transaksi pembelian online, antara lain pembeli online kecewa pada produk belanja yang telah dibeli setelah menerima kiriman barang yang ternyata tidak sesuai dengan apa yang dipesan dan didapati bahwa masih banyak pembeli online yang kurang percaya jika kita tidak memiliki toko offline. Beranjak dari fenomena yang telah disampaikan maka dalam*

penelitian ini akan diteliti tentang tingginya minat beli konsumen online daripada offline di Dinara Florist.

Kata kunci: Pembelian Online; Pembelian Offline; Konsumen; Toko.

PENDAHULUAN

Pesatnya jaringan internet secara tidak langsung membawa fenomena baru atau gaya hidup baru di kalangan masyarakat yang gemar memanfaatkan fasilitas internet. Teknologi merupakan suatu istilah umum yang menjelaskan bahwa teknologi apapun dapat membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan bahkan menyebarkan informasi kepada orang lain. Dengan munculnya dunia perdagangan salah satunya ditandai dengan bermunculan online shop.

Online shop merupakan sebuah proses transaksi yang dilakukan melalui media atau perantara yaitu berupa situs – situs jual beli online ataupun jejaring sosial yang menyediakan barang atau jasa yang diperjual belikan.

Salah satu toko bunga di Bandung yang membuka jual beli online yaitu Dinara Florist. Dinara Florist adalah salah satu toko bunga florist Bandung yang berada di Kawasan Antapani. Tempat ini menyediakan berbagai rangkaian bunga dan hadiah. Mulai dari handbouquet, buket wisuda, buket pengantin, dekorasi lamaran, hingga parcel buah. Desain yang ditawarkan pun kekinian sehingga dijamin tidak pasaran.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa masalah yang sering terjadi pada saat transaksi pembelian online, antara lain pembeli online kecewa pada produk belanja yang telah dibeli setelah menerima kiriman barang yang ternyata tidak sesuai dengan apa yang dipesan dan didapati bahwa masih banyak pembeli online yang kurang percaya jika kita tidak memiliki toko offline.

Beranjak dari fenomena yang telah disampaikan maka dalam penelitian ini akan diteliti tentang tingginya minat beli konsumen online daripada offline di Dinara Florist.

KAJIAN TEORITIS

Kajian Teoritis dalam penelitian ini menyoroti konsep-konsep kunci yang mendukung pemahaman tentang dampak keputusan pembelian konsumen offline dan online. Beberapa konsep utama yang menjadi fokus pengaruh pembelian offline dan online terhadap minat beli konsumen di keputusan pembelian.

Keputusan pembelian bisa ditentukan melalui banyaknya minat pembelian secara online ataupun pembelian secara offline. Keputusan pembelian adalah tindakan yang dilakukan konsumen dalam melakukan pembelian sebuah produk atau tindakan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternatif dari beberapa alternatif penyelesaian masalah berdasarkan pengetahuan yang dimiliki konsumen (Kotler dan Keller, 2006). Berdasarkan teori TPB (Theory of Planned Behavior)

Transaksi pembelian menggunakan online maupun offline berpengaruh terhadap minat beli konsumen. Sikap konsumen dalam menumbuhkan minat beli dapat mendorong konsumen dalam pengambilan keputusan untuk membeli suatu produk. Artinya sebelum membeli barang, konsumen melakukan pertimbangan transaksi pembelian. Berdasarkan penelitian Nugraha (2018), pembelian secara online dan pembelian secara offline berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Penelitian Lestari dan Irani (2018), juga mengatakan bahwa pembelian melalui sistem online dan offline berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Sistem pembelian online dan offline didasari oleh faktor-faktor yang menumbuhkan keputusan minat beli konsumen. Keputusan seseorang untuk dapat melihat barang secara langsung dan kualitas dari produk yang akan dibeli menjadi sebuah pertimbangan bagi konsumen dalam melakukan pembelian secara offline. Sedangkan keputusan seseorang berbelanja dengan cara fleksibel, mudah, dan lain sebagainya menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam melakukan pembelian secara online.

Lalwani dan Rosenbröijer (2017) menyatakan penjualan secara online berpengaruh terhadap minat beli konsumen sedangkan pembelian secara offline tidak berpengaruh terhadap minat beli konsumen. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al. (2017) dan Adil et al (2018) yang menyatakan bahwa pembelian secara online berpengaruh terhadap minat beli konsumen. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan

oleh Kusumandani (2017), yang menyatakan bahwa pembelian secara offline berpengaruh terhadap minat beli konsumen pada keputusan pembelian Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa antara pembelian secara online dan pembelian secara offline mempunyai pengaruh tidak sama besar.

Pembelian yang dilakukan melalui system online memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan dengan pembelian secara offline. Karena konsumen 3Secondmerasa lebih nyaman dan mudan apabila menggunakan transaksi belanja melalui sistem online. Tetapi, tidak sedikit pula konsumen yang memilih menggunakan sistem pembelian secara offline. Konsumen menganggap bahwa pembelian secara langsung merupakan model pembelian yang akurat karena dapat merasakan barang secara langsung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) yang menggabungkan survei dan analisis kualitatif untuk mendapatkan wawasan yang komprehensif tentang keputusan pembelian konsumen offline dan online.

Desain Penelitian: Desain penelitian ini terdiri dari dua tahap utama. Pertama, tahap survei digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai konsumen terhadap pembelian offline dan online. Kedua, analisis kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi untuk mendalami kepuasan konsumen dalam belanja online atau offline.

Populasi dan Sampel: Populasi penelitian ini adalah konsumen tetap Dinara Florist. Sampel diambil secara acak stratifikasi berdasarkan konsumen yang sering melakukan belanja lewat offline dan online. Partisipan survei diharapkan memberikan data kuantitatif, sementara wawancara dan observasi dilakukan pada sampel terpilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam. Populasi dalam penelitian ini konsumen tetap di Toko Dinara FFlorist. Teknik Pemilihan sampel yang digunakan dengan cara memilih sampel secara acak dari Keseluruhan populasi konsumen atau memilih konsumen tetap dalam pembelian online maupun offline.

Analisis Perbandingan Keputusan Pembelian Offline dan Online Customer Di Toko Dinara Florist

Instrumen Survei: Survei menggunakan kuesioner terstruktur yang mencakup pertanyaan tentang persepsi konsumen terhadap kepuasan belanja offline atau online, dan pengaruh keputusan konsumen belanja online maupun offline. Instrumen ini dikembangkan berdasarkan literatur terkait dan telah diuji coba untuk validitas dan reliabilitas.

Wawancara dan Observasi: Wawancara mendalam dilakukan dengan konsumen terpilih untuk mendapatkan perspektif yang lebih mendalam tentang pengalaman mereka. Observasi dilakukan dalam situasi pembelian online dan offline untuk memahami secara kontekstual dampak kepuasan dan keputusan pelanggan pada pembelian online maupun offline

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara Nilai reliabilitas sebesar 0,70 menunjukkan sejauh mana suatu instrumen pengukuran atau tes dapat diandalkan atau konsisten. Dalam penelitian ini, nilai reliabilitas 0,73 dianggap cukup baik. Kesimpulan dari nilai reliabilitas mencakup, Moderat ke Tinggi: Dengan nilai 0,70, instrumen pengukuran memiliki tingkat reliabilitas yang moderat hingga tinggi. Artinya, kita dapat mempercayakan hasil pengukuran ini dengan tingkat keyakinan yang cukup baik. Tingkat Kesalahan: Meskipun cukup handal, masih ada sejumlah kecil ketidakpastian atau kesalahan yang terkandung dalam instrumen tersebut. Oleh karena itu, hasil pengukuran perlu diinterpretasikan dengan mempertimbangkan batasan reliabilitas tersebut. Pertimbangan Konteks: Tingkat reliabilitas 0,70 dapat dianggap memadai tergantung pada konteks penggunaan. Untuk beberapa pengukuran atau keperluan penelitian, nilai ini mungkin sudah memenuhi standar, sedangkan untuk kasus lain mungkin perlu ditingkatkan. Kesimpulan akhirnya akan sangat tergantung pada standar atau persyaratan khusus dari konteks pengukuran. Jika nilai reliabilitas 0,73 memenuhi harapan atau standar yang ditetapkan, maka instrumen tersebut dapat dianggap memadai untuk digunakan. Namun, jika standar yang diterapkan lebih tinggi, mungkin perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut atau perbaikan pada instrumen tersebut.

Pembahasan :

Keunggulan dan Keterbatasan Pembelian Online dan offline:

Perbandingan antara pembelian online dan offline menunjukkan bahwa setiap pembelian memiliki keunggulan dan keterbatasan masing-masing. Pembelian online memberikan banyak keuntungan seperti : cepat dan praktis, menjangkau masyarakat luas, waktunya lebih fleksibel. Sebaliknya, pembelian offline cenderung bisa menyelesaikan barang dan sedikitnya peluang untuk ditipu tetapi pembelian offline mungkin kurang dapat diakses

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang keputusan pembelian konsumen secara offline maupun online. Dengan mempertimbangkan perbandingan antara model online dan offline, hasil penelitian ini memberikan perkembangan bagi bisnis untuk terus meningkatkan pelayanan mereka. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah bahwa konsumen online memiliki dampak signifikan pada tingkat penjualan toko Dinara Florist.

Berikut adalah beberapa kesimpulan penting:

1. Konsumen dapat menghemat waktu mereka daripada mencari – cari toko offline
2. Dinara Florist dapat menjangkau masyarakat luar lewat penjualan online
3. Banyaknya konsumen yang ingin praktis dan cepat di era sekarang.

DAFTAR REFERENSI

- Fauzi, N. R. (2020). ANALISIS PERBANDINGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE DAN OFFLINE CUSTOMER PADA OR-K 689 CLOTHING. Jurnal Menara Ekonomi Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi.
- Muna, F. N. (2019). PENGARUH PEMBELIAN ONLINE DAN PEMBELIAN OFFLINE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN MINAT SEBAGAI VARIABEL INTERVETING. 13 - 28.

SEMBIRING, D. K. (2023). PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN PRODUK PAKAIAN SECARA ONLINE DAN OFFLINE PADA KOMUNITAS SHIFT MEDAN. 1-21.