

# Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perpindahan Niat Berbelanja ke Fitur E-fulfillment : Studi Kasus Dilayani Tokopedia = Analysis of Factors Affecting the Transition of Shopping Intentions to E-fulfillment Features: A Case Study of Fulfilled by Tokopedia

Fakhira Devina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920542041&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Salah satu tantangan besar dalam menjalankan jual beli online di Indonesia adalah letak geografis dan besarnya wilayah Indonesia. Perbedaan kualitas infrastruktur menyebabkan tingginya harga ongkos kirim dan kompleksitas pengiriman pesanan. Salah satu solusi yang diberikan oleh Tokopedia adalah menyediakan layanan e-fulfillment Dilayani Tokopedia untuk para penjual menyebarkan barang jualannya ke warehouse-warehouse di berbagai daerah di Indonesia. Inovasi ini berdampak pada naiknya tingkat penjualan hyperlocal Tokopedia hingga 6 kali lipat. Walau begitu, target penjualan e-commerce pada tahun 2022 masih di bawah target yang ditetapkan Bank Indonesia serta unit bisnis logistic and fulfillment Tokopedia masih mencatat rugi. Berangkat dari isu tersebut, penelitian ini ingin mempelajari faktor-faktor yang dapat memengaruhi niat perpindahan masyarakat berbelanja ke layanan e-fulfillment e-commerce Dilayani Tokopedia. Untuk meneliti hal tersebut, penulis menggunakan teori Push-Pull-Mooring dan mengumpulkan data secara kuantitatif melalui kuesioner yang diisi oleh 408 responden serta kualitatif melalui wawancara dengan enam belas narasumber. Data kuantitatif yang diperoleh diolah dengan PLS-SEM, sedangkan data kualitatif diolah dengan content analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa push factor, pull factor, dan mooring factor berpengaruh terhadap Switching intention ke e-fulfillment Dilayani Tokopedia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak e-fulfillment serta e-commerce dalam memberikan inovasi dan kualitas berbelanja yang dapat menarik lebih banyak pembeli.

..... One of the major challenges in running online shopping in Indonesia is the geographical location and the size of the territory of Indonesia. Differences in infrastructure quality result in high shipping costs and the complexity of order delivery. One of the solutions offered by Tokopedia is to provide e-fulfillment services Dilayani Tokopedia to sellers distributing their goods to warehouses in various parts of Indonesia. This innovation has increased Tokopedia's hyperlocal sales rate by six times. Nevertheless, e-commerce sales targets by 2022 are still below the target set by Bank Indonesia as well as the Tokopedia logistic and fulfillment business unit are still recording losses. Starting from the issue, this study wants to study the factors that can influence the intention of the people to move shopping to e-fulfillment e-commerce service Dilayani Tokopedia. To investigate this, the author used the Push-Pull-Mooring theory and collected data quantitatively through questionnaires filled by 408 respondents as well as qualitative through interviews with sixteen sources. The results show that push factor, pull factor, and mooring factor influence Switching intention to e-fulfillment. The results of this research are expected to be an input for e-fulfillment as well as e-commerce in providing innovation and shopping quality that can attract more buyers.