

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum *Marketplace* shopee

1. Pengertian *Marketplace*

Marketplace merupakan situs web atau aplikasi yang memfasilitasi jual beli online dari berbagai sumber dimana mereka hanya menyajikan produk orang lain kepada pengguna dan kemudian memfasilitasinya tanpa mengharuskan pemilik aplikasi atau situs web tersebut memiliki produknya sendiri.⁴²

Marketplace dapat diartikan sebagai salah satu wadah atau tempat berupa situs web atau aplikasi yang sifatnya online dimana dalam wadah tersebut merupakan tempat berkumpulnya penjual yang akan menawarkan produk maupun jasa mereka serta berkumpulnya pembeli yang akan mencari atau pun membeli produk dan jasa dengan melakukan pencarian sebanyak dan seluas mungkin sesuai kriteria yang diinginkan konsumen tanpa harus bertemu dengan penjualnya secara langsung.

Sistem *marketplace* umumnya menyediakan berbagai fitur pendukung seperti sistem pembayaran digital, pengelolaan pengiriman barang (*logistik*), layanan

⁴² Iwan Setiawan, dkk, *Rancang Bangun Aplikasi Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Berbasis Web (Submodul: Pembelian)*, Jurnal Teknik Informatika, Vol. 10, No. 3 (2018:38)

pelanggan, sistem ulasan dan penilaian produk, hingga promosi dan diskon untuk menarik lebih banyak konsumen. Selain itu, marketplace juga menjamin keamanan transaksi dengan menggunakan sistem *escrow*, di mana dana akan ditahan sementara hingga barang diterima oleh pembeli. Salah satu contoh marketplace yang berkembang pesat di Indonesia adalah Shopee.

Shopee merupakan salah satu *marketplace* yang pertama kali dijalankan oleh Garena yang saat ini berubah nama menjadi SEA Group. Garena sendiri mengusung *mobile marketplace* Bisnis C2C (*customer to customer*). Produk yang ditawarkan di *marketplace* shopee banyak variasinya, antara lain produk kecantikan, pakaian pria, pakaian wanita, handphone dan *acesories*, komputer dan *acesories*, perlengkapan rumah, elektronik, makanan dan minuman, pulsa, tagihan dan tiket, fashion muslim, fashion bayi dan anak, ibu dan bayi, tas pria dan wanita, kesehatan, fotografi, olahraga, *voucher*, buku dan alat tulis, serba serbi, sepatu wanita dan pria, souvenir dan pesta, jam tangan, hobi dan koleksi, serta beberapa fitur lain salah satunya adalah fitur Emas, melalui fitur ShopeeEmas, platform ini memfasilitasi kegiatan jual beli emas secara daring yang memungkinkan pengguna untuk membeli,

menjual, dan menyimpan emas dalam bentuk digital.⁴³

2. Sejarah Shopee

Shopee adalah platform belanja online yang berdiri pada pertengahan Februari 2015 di Singapura. Pendiri Shopee adalah Forrest Li, seorang pria kelahiran China yang terinspirasi oleh Steve Jobs. Bersama Chris Feng, Forrest Li mendirikan Shopee yang berhasil melambungkan namanya ke daftar tokoh teknologi Asia Tenggara. Dua tokoh ini tak pernah terpisahkan dari profil perusahaan Shope.

Shopee adalah anak perusahaan Sea Group, pertama kali diluncurkan pada tahun 2015 secara serentak di 7 negara, yakni Singapura, Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam dan Filipina. Sea Group memiliki misi untuk meningkatkan kualitas kehidupan para konsumen dan pengusaha kecil menjadi lebih baik dengan teknologi. Sea Group terdaftar di NYSE (*Bursa Efek New York*) di bawah simbol SE.⁴⁴

Shopee mulai masuk ke pasar Indonesia pada akhir bulan Mei 2015 dan Shopee baru mulai beroperasi pada akhir Juni 2015 di Indonesia. Shopee Indonesia beralamat di Wisma 77 Tower 2, Jalan Letjen. S. Parman, Palmerah, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410, Indonesia.

⁴³ Di kutip, <https://www.megavision.net.id/blog/informasi/produk-terlaris-di-marketplace>, Pada Tanggal 11 Juni 2025

⁴⁴ Di kutip, <https://www.teknovidia.com/profil-sejarah-shopee/>, diakses pada tanggal 7 Mei 2025

Shopee adalah aplikasi *Marketplace* online untuk jual beli di ponsel dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai macam produk-produk mulai dari produk fashion sampai dengan produk untuk kebutuhan sehari-hari. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobile untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan belanja online tanpa harus membuka *website* melalui perangkat *computer*.⁴⁵

Sasaran pengguna Shopee adalah kalangan muda yang saat ini terbiasa melakukan kegiatan dengan bantuan *gadget* termasuk kegiatan berbelanja. Untuk itu Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobile guna untuk menunjang kegiatan berbelanja yang mudah dan cepat. Kategori produk yang ditawarkan Shopee lebih mengarah pada produk fashion dan perlengkapan rumah tangga.

3. Ruang Lingkup *Marketplace* Shopee

Shopee adalah sebuah platform *e-commerce* atau pasar daring (*marketplace*) yang memungkinkan individu dan bisnis untuk membeli dan menjual berbagai macam produk secara online. Ruang lingkup Shopee sangat luas dan terus berkembang sejak diluncurkan pada tahun 2015. Berikut adalah beberapa aspek utama dari ruang lingkup Shopee:

⁴⁵ Di akses, <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee>, Pada tanggal 7 Mei 2025

a. Geografis

Asia Tenggara dan Taiwan: Shopee beroperasi secara signifikan di berbagai negara di Asia Tenggara, termasuk Singapura (negara asal), Indonesia, Malaysia, Thailand, Filipina, Vietnam. Shopee juga memiliki pangsa pasar yang besar di Taiwan. Amerika Latin: Shopee melakukan ekspansi ke Amerika Latin, termasuk Brasil, Meksiko, Kolombia, dan Chile. Pasar Lainnya (Masa Lalu): Shopee sempat beroperasi di beberapa pasar lain seperti Prancis, Spanyol, dan India, namun kemudian menarik diri untuk fokus pada pasar utamanya.

b. Jenis produk

Shopee menawarkan berbagai kategori produk yang sangat luas, mulai dari:

Fashion (pakaian wanita, pria, anak-anak), Elektronik (handphone, aksesoris, peralatan rumah tangga), Kecantikan dan Kesehatan, Perlengkapan Rumah Ibu dan Bayi, Olahraga dan Outdoor Makanan dan Minuman, Buku dan Alat Tulis, Otomotif dan banyak kategori lainnya. Barang Baru dan Bekas: Umumnya, Shopee fokus pada penjualan barang baru, namun tidak menutup kemungkinan adanya barang bekas yang di jual. Produk Lokal dan Internasional: Platform ini menampung penjual dari berbagai skala, termasuk

UMKM lokal hingga merek-merek besar dari dalam dan luar negeri (melalui Shopee Mall).

c. Model bisnis

- 1) Fitur Interaktif: Shopee memiliki berbagai fitur untuk meningkatkan interaksi antara penjual dan pembeli, seperti fitur *chat* langsung, *live streaming* (Shopee Live), dan fitur tawar-menawar.
- 2) Fitur Emas: Shopee juga menawarkan fitur Tabungan Emas, yang merupakan salah satu layanan keuangan digital di dalam platformnya, investasi emas ini shopee bekerja sama dengan pegadaian dan treasury sehingga memudahkan pembeli untuk bergabung.
- 3) Promosi dan Diskon: Shopee dikenal dengan berbagai promosi menarik seperti *flash sale*, diskon tematik (misalnya tanggal kembar), *voucher*, dan program gratis ongkos kirim.
- 4) Sistem Pembayaran yang Beragam: Mendukung berbagai metode pembayaran seperti transfer bank, kartu kredit/debit, dompet digital (*ShopeePay*), dan metode pembayaran lainnya.
- 5) Logistik dan Pengiriman: Shopee bekerja sama dengan berbagai penyedia jasa logistik untuk pengiriman barang. Mereka juga memiliki layanan pengiriman internal di beberapa wilayah (*Shopee Xpress*).

- 6) Keamanan Transaksi: Shopee memiliki fitur *Shopee Guarantee* yang menahan pembayaran kepada penjual hingga pembeli menerima dan mengkonfirmasi pesanan, sehingga memberikan keamanan bagi pembeli.
- 7) Dukungan Penjual: Shopee menyediakan berbagai *tools* dan program edukasi untuk membantu penjual mengembangkan bisnis mereka, seperti *Seller Centre*, *Shopee University*, dan fitur analisis penjualan.
- 8) Fitur Sosial: Integrasi dengan media sosial dan fitur berbagi produk memudahkan pengguna untuk berinteraksi dan mempromosikan produk.
- 9) Personalisasi: Shopee berupaya untuk mempersonalisasi pengalaman berbelanja pengguna berdasarkan preferensi dan riwayat pembelian mereka.

4. Visi dan Misi

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan ataupun cita-cita yang ingin dicapai supaya eksistensi perusahaan terus terjaga di dalam dunia usaha. Pentingnya visi dan misi bagi suatu organisasi yaitu supaya terarah sehingga diharapkan dapat bertahan dalam waktu yang panjang, mengalami kemajuan, dan terus berkembang.

Shopee merupakan perusahaan besar, dan memiliki visi dan misi. Visi dari Shopee yaitu: "Menjadi mobile

marketplace nomor 1 di Indonesia”. Kemudian untuk mewujudkan visi tersebut,⁴⁶

Shopee menetapkan misi sebagai tahapan yang dilakukan untuk mencapai visi perusahaan. Misi Shopee yaitu sebagai berikut: “Mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi para penjual di Indonesia”.

5. Fitur Tabungan Emas Dalam Shopee

Adapun dalam penulisan penulis terhadap fitur tabungan emas dalam Shopee, berikut ketentuan dan syarat yang berlaku:⁴⁷

a. Definisi fitur Emas

- 1) Situs/ aplikasi adalah situs www.shopee.co.id milik Shopee yang dapat diakses melalui desktop dan aplikasi berbasis Android atau iOS.
- 2) Pengguna adalah pihak yang menggunakan layanan Shopee, namun tidak terbatas pada Pembeli, Penjual, atau pihak lain yang sekadar berkunjung ke situs Shopee.
- 3) Tabungan Emas adalah fitur yang memfasilitasi Pengguna untuk melakukan investasi emas secara elektronik yang dilakukan melalui situs/aplikasi.

⁴⁶ <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8054/3/Bab%202.pdf>, di akses pada tanggal 7 Mei 2025

⁴⁷ <https://shopee.co.id/m/tabungan-emas>, di akses pada tanggal 7 Mei 2025

- 4) Pegadaian adalah PT Pegadaian (Persero) bekerja sama Shopee dalam menawarkan fasilitas investasi emas melalui situs/aplikasi.
- 5) Galeri 24 adalah PT Pegadaian Galeri Dua Empat yang merupakan anak perusahaan dari Pegadaian. Anak perusahaan ini bergerak di bisnis ritel jual beli Emas Batangan, Perhiasan, dan Batu Mulia.
- 6) Saldo Emas adalah nilai dan jumlah atas emas milik Pengguna yang dititipkan di Pegadaian.
- 7) Riwayat Transaksi Emas adalah catatan seluruh transaksi yang memuat nominal jumlah Shopee Emas milik Pengguna atas kegiatan Pembelian Emas, Penjualan Emas, dan/atau Transfer Emas yang dilakukan.
- 8) Pembelian Emas adalah transaksi pembelian emas secara elektronik melalui aplikasi.
- 9) Penjualan Emas adalah transaksi penjualan emas secara elektronik melalui aplikasi.
- 10) Biaya Penjualan Emas adalah biaya yang dikenakan oleh Pegadaian kepada Pengguna atas transaksi penjualan Emas.
- 11) Transfer Emas adalah pengalihan atas sejumlah nilai investasi Milik Pengguna pada Tabungan Emas dalam satuan gram oleh satu Pengguna kepada Pengguna lain melalui system yang

disediakan dalam Shopee Emas pada situs/aplikasi atas instruksi Pengguna.

- 12) Transaksi Emas adalah transaksi Shopee Emas yang dilakukan oleh Pengguna melalui aplikasi dan selanjutnya diteruskan kepada Pegadaian melalui sistem yang terdiri dari transaksi untuk melakukan Pembelian Emas, Penjualan Emas, dan/atau Transfer Emas.
- 13) *Know Your Customer*, untuk selanjutnya disebut KYC adalah prinsip pengenalan Pengguna yang diterapkan untuk mengetahui identitas dari calon Pengguna. Metode yang digunakan adalah melalui proses identifikasi melalui identitas dari calon Pengguna dan proses verifikasi yang dilakukan melalui sarana elektronik atau secara langsung.
- 14) Nomor Induk Kependudukan, untuk selanjutnya disebut NIK adalah Nomor Identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal, dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
- 15) Kantor Pegadaian adalah jaringan kantor cabang dan unit pelayanan cabang Pegadaian yang ditunjuk untuk memberikan layanan tertentu sehubungan dengan Transaksi Emas yang dilakukan melalui Shopee Emas.

- 16) Kantor Pelaksana KYC adalah Kantor Pegadaian tempat Pengguna melakukan proses KYC.
- 17) Harga Jual Emas adalah harga jual emas yang ditetapkan oleh Galeri 24 melalui Pegadaian, kemudian diinformasikan oleh Pegadaian kepada Shopee dan diperbarui secara berkala pada transaksi yang merupakan harga jual atas Shopee Emas milik Pengguna melalui aplikasi.
- 18) Shopee dan diperbarui secara berkala pada hari transaksi yang merupakan harga beli atas Shopee Emas milik Pengguna melalui aplikasi.
- 19) Ketentuan Situs adalah Syarat dan Ketentuan situs/aplikasi, Kebijakan Privasi, Syarat dan Ketentuan ini dan setiap Syarat dan Ketentuan lain yang dapat berlaku untuk atau sehubungan dengan penggunaan situs/aplikasi dan seluruh fitur yang terdapat di dalamnya.
- 20) Syarat dan Ketentuan adalah syarat layanan dari situs/aplikasi, Kebijakan Privasi dan setiap Syarat dan Ketentuan lain terkait dengan situs/aplikasi dan seluruh fitur yang terdapat di dalamnya, sebagaimana dapat diubah, ditambah dan/atau diperbarui oleh Shopee dari waktu ke waktu.

21) Syarat dan Ketentuan Tabungan Emas adalah seluruh persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan oleh Pegadaian.

b. Ketentuan Umum

- 1) Pengguna hanya dapat menggunakan Tabungan Emas apabila sudah terdaftar dan memiliki akun Shopee.
- 2) Satu (1) akun Pengguna hanya akan tercatat dan dapat memiliki satu (1) Riwayat Transaksi Emas.
- 3) Shopee tidak menjamin keuntungan yang diperoleh Pengguna dengan berinvestasi melalui Tabungan Emas.
- 4) Harga emas yang ditampilkan pada grafik laman Tabungan Emas mengikuti pergerakan pasar emas berdasarkan data yang disediakan oleh Pegadaian.
- 5) Shopee berhak untuk menggunakan data Pembeli dan Penjual untuk penelusuran indikasi manipulasi, pelanggaran untuk keuntungan pribadi Pengguna maupun indikasi kecurangan atau pelanggaran Syarat dan Ketentuan ini, Ketentuan Situs Shopee, dan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.
- 6) Shopee berhak melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan dan tidak terbatas pada pembatalan Transaksi Emas, menahan dana, melakukan moderasi atau pemblokiran akun, serta hal-hal lain

tanpa pemberitahuan sebelumnya, jika ditemukan adanya manipulasi, pelanggaran, indikasi kecurangan, atau pelanggaran-pelanggaran Syarat dan Ketentuan ini, Ketentuan Situs Shopee, dan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Shopee menyarankan agar Pengguna membaca secara seksama dan memeriksa Syarat.

- 7) Ketentuan ini dari waktu ke waktu untuk mengetahui perubahan apapun dengan mengakses situs/aplikasi.

c. Ketentuan dan Proses KYC

- 1) Pembelian atau kepemilikan Emas 0-10 gram, Andadiwajibkan melengkapi data sebagai berikut:

- a) Nama lengkap
- b) No KTP
- c) Masa Berlaku KTP
- d) Jenis Kelamin
- e) Status perkawinan
- f) Tempat lahir
- g) Alamat
- h) Kelurahan
- i) Nama gadis Ibu kandung
- j) No. handphone
- k) Outlet Pegadaian yang dipilih
- l) Melampirkan foto KTP

- 2) Shopee akan memberikan data diri Pengguna yang telah terdapat di Shopee/ShopeePay ke Pegadaian untuk keperluan pembukaan rekening Tabungan Emas.
- 3) Untuk semua pembelian atau kepemilikan Emas, Anda diwajibkan untuk melakukan registrasi offline terlebih dahulu di outlet Pegadaian terdekat dengan lokasi Anda.
- 4) Persyaratan KYC secara langsung melalui Kantor Pelaksana KYC ditentukan berdasarkan Syarat dan Ketentuan Tabungan Emas.
- 5) Pengguna diwajibkan melakukan registrasi offline di outlet Pegadaian maksimal 18 (delapan belas) bulan dari tanggal pembukaan rekening. Apabila tidak, rekening Tabungan Emas akan ditutup secara otomatis. Saldo yang terdapat pada Tabungan Emas akan ditransfer ke rekening Bank pengguna, dikurangi dengan biaya penutupan rekening sebesar Rp30.000.

6. Kelebihan dan Kekurangan

a. Kelebihan

Shopee menawarkan layanan investasi emas bekerja sama dengan platform terpercaya seperti Pegadaian atau lembaga lain yang diatur secara resmi. Berikut

ini kelebihan dan kekurangan investasi emasi di Shopee berdasarkan pengalaman beberapa pengguna:⁴⁸

- 1) Mudah digunakan, Beli emas di Shopee sangat mudah, kamu cukup buka aplikasi Shopee dan mulai beli emas kapan saja dan di mana saja. Dengan kata lain, kamu tidak perlu pergi ke toko emas fisik atau lembaga keuangan. Cukup menggunakan aplikasi Shopee di HP, kamu sudah bisa beli emas.
- 2) Minimal membeli emas Rp.5000, Salah satu kelebihan investasi emas di Shopee adalah nominal investasi yang kecil, mulai dari 5000 rupiah saja kamu sudah bisa beli emas. Cocok untuk pemula yang ingin mencoba investasi emas tanpa risiko besar.
- 3) Kerja sama dengan pegadaian dan treasury, Jangan ragu dan khawatir, karena Shopee bekerja sama dengan platform terpercaya seperti Pegadaian, sehingga transaksi dijamin aman dan legal. Sertifikat emas digital dikelola secara profesional oleh mitra resmi.
- 4) Fitur emas *fleksibel*, Shopee memiliki fitur pengingat untuk investasi berkala, harga emas, membantu pengguna konsisten menabung emas. Emas dapat dicairkan dalam bentuk uang tunai atau dicetak

⁴⁸<https://www.pesananmakan.com/2025/01/pengalaman-investasi-emas-dishopee-kelebihan-dan-kekurangan.html>, di akses pada tanggal 24 April 2025

menjadi emas fisik (tergantung mitra penyedia layanan).

- 5) Promo dan *cashback*, Shopee sering memberikan promo, seperti diskon biaya admin atau *cashback*, yang mengurangi biaya investasi. Kalau mimin sendiri biasanya menggunakan poin shopee untuk beli emas.

b. Kekurangan

- 1) Ada biaya administrasi untuk pembelian, penjualan, atau pencetakan emas. Biaya ini bisa lebih tinggi dibandingkan platform investasi lain.
- 2) Seluruh proses dilakukan secara *online*. Jika ada masalah teknis, seperti aplikasi error, proses investasi dapat terganggu.
- 3) Jika ingin mencetak emas fisik, ada biaya tambahan, waktu lebih lama dan biasanya hanya tersedia untuk denominasi tertentu (misalnya, 1 gram atau lebih).
- 4) Harga emas bisa berubah sewaktu-waktu. Jika tidak hati-hati, Anda mungkin membeli emas di harga tinggi dan menjual di harga rendah.
- 5) Tidak semua fitur investasi emas, seperti gadai atau cicilan emas, tersedia langsung di Shopee.

B. Data Nasabah Marketplace Shopee

Seorang pelanggan yang merasa terpenuhi keinginannya adalah pelanggan yang merasa mendapat nilai dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.⁴⁹ Dalam hal ini pengguna memperhatikan tentang perkembangan emas antam sebelum melakukan pembelian, mereka juga mengakses informasi di media sosial perihal kenaikan harga emas dan melihat perubahan signifikan harga emas setiap harinya di fitur yang sudah disediakan oleh pihak ShopeeEmas.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan lima orang pengguna fitur tabungan emas di aplikasi Shopee. Kelimanya menunjukkan kesamaan dalam hal motivasi, yakni adanya kebutuhan untuk menyimpan sebagian harta dari gaji dalam bentuk yang lebih tahan lama terhadap kenaikan harga sekaligus mudah untuk di gunakan atau diperlukan kapan saja.

Untuk mendukung keabsahan data dan informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara kepada informan yang terlibat secara langsung dengan objek penelitian. Berikut adalah tabel informan penelitian:

⁴⁹ Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 192-193

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jenis kelamin	Lama menabung	Sumber pembelian
1	Seftia Hatunnisa	Perempuan	< 2 tahun	Shopee
2	Ningsih	Perempuan	10 bulan	Shopee
3	AR	Perempuan	2 bulan	Shopee
4	Mesti Hartina	Perempuan	1 tahun 2 bulan	Shopee
5	Yani	Perempuan	1 tahun	Shopee

