

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Perkembangan Situs Jual Beli Online *Shopee*

1. Profil *Shopee*

Shopee merupakan perusahaan e-commerce yang berada di bawah naungan Garena (berubah nama menjadi SEA Group), perusahaan internet di Asia Tenggara. Menjalankan bisnis C2C mobile marketplace, *Shopee* resmi diperkenalkan di Singapura pada tahun 2015 yang diikuti dengan negara Malaysia, Filipina, Taiwan, Thailand, Vietnam, dan Indonesia. Mengusung visi "Menjadi C2C Mobile Marketplace Nomor 1 di Asia Tenggara", *Shopee* yang berada di bawah naungan CEO, Chris Feng, pria lulusan terbaik dari Universitas Nasional Singapura yang memungkinkan para penggunanya membeli atau menjual barang melalui aplikasi yang tersedia di platform Ios dan Android. *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 penggunanya dalam melakukan kegiatan belanja online tanpa harus membuka website melalui perangkat komputer.⁵⁴

⁵⁴Arief Fajar Prayoga, "Pengaruh Fitur Chatting Dan Tawar Pada Aplikasi *Shopee* Terhadap Kepuasan Pelanggan", Dikutip dari <http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id>. Diakses pada hari kamis, tanggal 30 Januari 2025, Pukul 21.42 WIB.

2. Sejarah Market Place Shopee

Market Place Shopee pertama kali diluncurkan pada awal tahun 2015 sebagai marketplace consumer to consumer (C2C), secara terbatas di Kawasan Aia Tenggara, diantaranya: Singapura, Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina dan Taiwan. Shopee merupakan sistem e-commerce yang berkantor pusat di Singapura yang dimiliki oleh Sea Limited, dulunya dikenal dengan nama Garena yang didirikan pada tahun 2010 oleh Forrest Li. Sedangkan tokoh penting pendiri Shopee sendiri bernama Chris Feng yang merupakan seorang CEO dan juga merupakan lulusan terbaik dari Universitas Singapura. Namun saat ini mereka beralih ke model hybrid C2C dan business to consumer (B2C) semenjak meluncurkan Shopee Mall yang merupakan platform toko dari untuk brand-brand ternama. Marketplace Shopee ini merupakan perusahaan yang bergerak dibidang website dan e-commerce, dan lebih dikenal dengan aplikasi mobile marketplace.⁵⁵ Karena aplikasi ini lebih fokus platform mobile yang dapat memudahkan penggunaan dalam mencari, berjualan, berbelanja melalui ponsel.

Dengan kehadiran shopee di Indonesia membawa pengalaman berbelanja baru, shopee memfasilitasi penjual untuk berjualan dengan mudah serta membekali konsumen dengan proses pembayaran yang aman. Saat ini, di google play store dan

⁵⁵ Romindo, Muttaqin, Didin Hadi Saputra, dkk, *E-Commerce Implementasi, Strategi, dan Inovasinya*, (Yayasan Kita Menulis, 2019), h 37.

IOS App Store aplikasi shopee sudah mencapai seratus juta lebih unduhan dan merupakan aplikasi yang sangat diminati kalangan masyarakat, terutama di Indonesia. Berdasarkan survei yang dilakukan pada bulan Desember tahun 2017 oleh Asian Parent, Shopee merupakan sebuah platform belanja pilihan pertama untuk semua kalangan di Indonesia terutama ibu-ibu (73%), diikuti oleh platform lain yang sejenis seperti Lazada (51%), Instagram (50%) dan Tokopedia (54%).

Karena mengalami perkembangan yang sangat pesat, pada bulan April 2020, Shopee Indonesia mulai mempromosikan penjualan makanan siap saji melalui platform Shopee untuk menjadi pemain ketiga yang bersaing dengan Grabfood dan Gofood. Program ini diberi nama ShopeeFood, sejauh ini telah merekrut lebih dari 500 penjual makanan di wilayah Jakarta dan sekitarnya. Logo Shopee berbentuk gambar keranjang berwarna orange dengan huruf S ditengah keranjang. Logo ini merupakan gabungan dari tiga unsur yaitu gambar keranjang, huruf S dan warna orange. Gambar keranjang ini dapat diartikan keranjang belanja, S merupakan simbol dari Shopee itu sendiri, dan warna orange itu di artikan sebagai warna yang hangat, menarik dan dapat meningkatkan perhatian pembeli.

3. Fitur Shopee

Shopee merupakan salah satu aplikasi e-commerce yang saat ini sedang berkembang pesat di Indonesia dan sangat diminati oleh berbagai kalangan. Dengan adanya aplikasi shopee ini

memudahkan masyarakat dalam melakukan jual beli. Selain itu di shopee juga melayani pembayaran listrik PLN, pulsa, paket data, biaya Pendidikan, PDAM, BPJS, donasi, zakat, tiket pesawat, kereta, bus, taksi, hotel, bioskop, kurban, asuransi dan masih banyak lagi. Selain itu di aplikasi Shopee juga memiliki banyak sekali fitur-fitur lainnya seperti ShopeePay, Koin Shopee, shopee mall, gratis ongkir, cashback, goyang Shopee, flashsale, cash on demand (cod), Shopee games, Shopee paylater, Shopeepinjam, Shopeefood dan lain lain.⁵⁶

a. ShopeePay

Merupakan fitur layanan uang elektronik yang dapat digunakan sebagai metode pembayaran online di aplikasi Shopee, Offline di Merchant ShopeePay, dan menyimpan pengembalian dana yang dapat digunakan untuk membayar pesanan berikutnya. Agar dapat menggunakan ShopeePay, pengguna harus mengaktifkan terlebih dahulu. Saldo dalam ShopeePay dapat di tarik dan diisi dengan menghubungkan nomor rekening pengguna.

b. Koin Shopee

Merupakan mata uang virtual resmi di platform Shopee. Setiap satu koin shopee yang diperoleh jumlahnya setara dengan Rp. 1, dan dapat digunakan untuk mengimbangi jumlah transaksi saat melakukan pembelian di Shopee. Jadi, Koin Shopee ini merupakan salah satu bentuk

⁵⁶ Aplikasi Shopee, diakses Tanggal 02 Februari 2025

cashback yang berupa koin, yang diberikan secara cuma-cuma oleh pihak Shopee.

c. Gratis Ongkir

Merupakan program yang ada didalam aplikasi Shopee, yang dibuat khusus untuk para pembeli, pembeli yang beruntung dapat mengikuti dua pilihan untuk mendapat voucher gratis ongkir Xtra dan voucher gratis ongkir XL. Program gratis ongkir Xtra yaitu program gratis ongkos kirim dari shopee yang memberikan subsidi gratis ongkos kirim dengan jumlah yang ditentukan oleh shopee berdasarkan syarat dan ketentuan program ini. Sedangkan program gratis ongkir XL yaitu program gratis ongkos kirim dari shopee yang memberikan subsidi gratis ongkos kirim dengan jumlah yang lebih besar dari program gratis ongkir lainnya tanpa biaya administrasi.⁵⁷

d. Cashback

Merupakan program yang ada didalam aplikasi Shopee untuk para penjual, dimana para penjual yang diundang dapat berpartisipasi di dalamnya untuk mendapatkan subsidi cashback, yang kemudian dapat digunakan untuk pelanggan toko sesuai dengan syarat dan ketentuan program. Shopee memiliki dua metode cashback yaitu Shopeepay dan Shopee koin.

⁵⁷ Ketentuan Program Gratis Ongkir, dalam <https://shopee.co.id/docs/6914> diakses 03 februari 2025.

e. Flash Sale

Adalah fitur yang digunakan oleh penjual untuk memberikan penawaran terbatas yang muncul dihalaman beranda utama Shopee, namun ada batasan waktu dan stok selama tampil dihalaman utama.

f. *Cash On Delivery* (COD)

Merupakan cara pembayaran pembeli yang dilakukan secara langsung ditempat setelah menerima pesanan dari kurir.

g. Shopee Games

Adalah fitur diaplikasi shopee yang dimana pengguna bisa bermain game dan memenangkan hadiah seperti koin shopee, voucher belanja dan lainnya. Beberapa game yang ada di Shopee antara lain : Shopee Tanam, Shopee Lucky Prize, Shopee Candy, Shopee Buble, Shopee Run, Shopee Pets dan Shopee Capit.

h. ShopeePayLatter

Adalah fasilitas kredit cicilan berbelanja ditoko online Shopee atau metode pembayaran dimana pembeli akan mendapatkan pinjaman instan oleh Shopee. Yang artinya shopee akan meminjamkan uang untuk membeli barang yang dibutuhkan. ShopeePaylatter ini dapat diangsur sebanyak 3-12 kali. Namun fitur ini hanya dapat di nikmati oleh pengguna yang aktif shopee.

i. Shopee Pinjam

Merupakan sebuah produk pinjaman tunai yang ditawarkan shopee untuk penggunaanya dengan fitur pengajuan yang mudah, bunga rendah dengan cicilan bulanan. Shopee berkerjasama dengan PT. Lentera Dana Nusantara sebagai pihak penyelenggara pinjaman dengan 2, 3, 6 dan 12 bulan (khusus pengguna tertentu). Dalam fitur ini menyediakan limit kredit untuk pinjaman uang tunai yang bisa digunakan untuk tujuan tertentu. Dimana besar kecilnya limit kredit tergantung dari penilaian atau credit scoring dan juga customer due diligence yang dilakukan pihak pembeli pinjaman.

j. ShopeeFood

ShopeeFood merupakan fitur terbaru dari aplikasi shopee, dimana fitur ini menawarkan layanan pesan antar makanan cepat saji secara online sesuai dengan permintaan pengguna, yang bisa dipesan secara langsung melalui aplikasi shopee dan bisa di bayar secara tunai maupun non tunai.⁵⁸

4. Proses Transaksi Di Aplikasi Shopee

a. Pembelian

Pembelian barang dan jasa diawali dengan proses pencarian melalui search engine pada personal komputer mengenai situs shopee oleh pengguna jasa internet. Memasuki situs shopee, pengguna yang ingin mencari barang dan jasa dihadapkan dengan tampilan shopee yang menyediakan

⁵⁸ Aplikasi Shopee, diakses 04 Februari 2025

toolbar untuk memudahkan proses pencarian barang dan jasa. Pengguna memilih kategori iklan (gambar dan video) dari barang dan jasa yang akan dicari.

b. Penjualan

Penjualan barang dan jasa hanya bisa dilakukan oleh member komunitas online situs shopee. Penjual yang menggelar lapak iklan wajib untuk menjadi anggota atau member dari situs shopee, syarat ini dilakukan untuk menghindari penipuan yang dilakukan oleh pihak penjual. Syarat utama untuk mendaftar menjadi member situs shopee adalah harus memiliki akun email. Setelah pendaftaran berhasil, member dapat memasang iklan di situs shopee dengan cara meng-klik pasang iklan gratis. Setelah pemasangan iklan disimpan, proses selanjutnya adalah moderasi. Iklan yang telah dibuat tidak akan langsung tampil pada situs shopee, namun akan melalui proses pengecekan dan penyaringan terlebih dahulu.

c. Negosiasi

Melakukan jual beli, tentunya berhadapan dengan proses yang biasa disebut dengan negosiasi, hal ini berlaku pula pada situs online shopee. Negosiasi dilakukan antara penjual dan pembeli untuk memperoleh kesepakatan dalam melakukan transaksi perdagangan.

d. Transaksi jual beli

Setelah melakukan negosiasi antara penjual dan pembeli. Kesepakatan ini akhirnya merujuk dalam bentuk pertukaran. Jenis pertukaran yang terjadi antara pengguna situs shopee berupa pertukaran uang dengan barang atau jasa, pertukaran barang dengan barang, dan pertukaran jasa dengan jasa. Transaksi merupakan puncak dari kegiatan jual beli pada situs shopee. Penjual dan pembeli sama-sama telah memperoleh apa yang diinginkan. Terdapat beberapa cara untuk melakukan transaksi dalam jual beli pada situs shopee, cara tersebut berdasarkan cara pembayaran adalah Transfer ke rekening bank, Menggunakan kartu kredit, Supermarket dan lain-lain.

e. Pengiriman

Perdagangan full online membutuhkan jasa pengiriman sebagai penghubung atau pengirim barang antara penjual dan pembeli. Jasa pengiriman yang dipercaya pada situs shopee antara lain Jasa kurir, Tiki, dan JNE, Pos Indonesia. Biaya untuk pengiriman barang atau jasa bisa ditanggung oleh penjual maupun pembeli dan bisa pula ditanggung bersama. Demi keamanan pengiriman, untuk barang elektronik biasanya menggunakan jasa asuransi untuk menjamin keamanan barang sampai ke tujuan pengiriman. Adapun langkah-langkah dalam berbelanja pada situs Shopee sebagai berikut :

- 1) Langkah pertama dengan memilih barang yang akan dibeli lalu pilih tombol beli sekarang.
- 2) Jika barang yang dipesan sudah sesuai dengan keinginan, lalu pilih tombol checkout.
- 3) Pilih kurir pengiriman dan jangan lupa untuk memilih metode pembayaran. (Kartu kredit atau debit, indomaret, transfer bank). Jika sudah lalu pilih konfirmasi.
- 4) Jika kurir dan metode pembayaran telah dipilih, lalu pilih tombol buat pesanan dan segera lakukan pembayaran sesuai dengan metode yang telah dipilih sebelumnya. Di shopee konsumen bisa memeriksa barang sudah dikirim atau belum melalui check status yang terdapat di menu akun pada bagian belanjaku. Jika terdapat tulisan masih dikemas. Itu artinya belanjaan belum dikirim. Konsumen bisa memeriksa posisi barang dengan cara mengecek langsung menggunakan resi pengiriman melalui situs resmi yang dipakai.

5. Review Konsumen Shopee

Review atau penilaian yang diberikan kepada pihak shopee, berupa saran, kesan, bahkan komplain tentang pelayanan shopee. Review ini bisa berpengaruh pada pengunjung. Karena saran, kesan, juga komplain dapat menjadi pertimbangan jadi tidaknya proses transaksi di shopee. Di kolom komentar banyak sekali komentar-komentar dari para pembeli tentang pelayanan shopee.