

BAB II

DESKRIPSI MARKETPLACE SHOPEE

2.1 Gambaran *Marketplace* Shopee

2.1.1 Tentang Shopee

Awal berkembangnya Shopee bermula di tahun 2009 dari *SEA Company Limited* yang diprakarsai oleh Forrest Li, pengusaha asal Singapura. *SEA Company Limited* menghadirkan beberapa layanan yaitu Garena, Shopee, dan *SEA Money*. Shopee diluncurkan oleh *SEA Company Limited* pada 2015 sebagai *e-commerce* terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan (Shopee Career,2024).

Shopee menjanjikan konsumen pengalaman berbelanja dalam jaringan secara mudah, aman, cepat, dan menyenangkan. Shopee menyediakan berbagai macam produk dan layanan metode pembayaran yang saling terhubung. Penjual dan pembeli difasilitasi dengan sebuah *e-commerce* dan dirancang khusus pada tiap pasar di mana Shopee beroperasi (*SEA Group*,2024).

Shopee saat ini telah mengembangkan bisnis di beberapa negara kawasan Asia dan Amerika Selatan. Shopee di Indonesia sedniri dikelola oleh PT Shopee Intenasional Indonesia yang terletak di Wisma 77 Tower 2 Lantai 11 Jalan Letjen S.Parman Kav 77 Slipi Palmerah, Kota Jakarta Barat, DK Jakarta. Kantor Shopee tersebar di beberapa negara yaitu sebagai berikut (Shopee Career,2024).

- a. Brazil (Sao Paulo)
- b. China (Beijing, Shanghai, Shenzen)

- c. Indonesia (Bandung, Bekasi, Jakarta, Medan, Solo, Yogyakarta)
- d. Jepang – Tokyo
- e. Malaysia – Kuala Lumpur, Sabah, Sarawak)
- f. Meksiko (Mexico City)
- g. Filipina (Manila)
- h. Singapura
- i. Korea Selatan (Seoul)
- j. Taipei
- k. Thailand – Bangkok
- l. Vietnam (Hanoi & Ho Chi Minh City)

2.1.2 Tujuan Shopee

Shopee yakin terhadap kekuatan alih bentuk teknologi dan ingin berkontribusi pada masyarakat dunia secara maksimal melalui penyediaan *platform* jual beli beserta pelakunya menjadi satu ekosistem.

2.1.3 Posisi Shopee

Shopee hadir sebagai penyedia jasa belanja *online* yang menyeluruh dan lengkap untuk membantu memenuhi kebutuhan pelanggan beserta komunitas dagang di sekitarnya dengan lancar (Shopee *Career*,2024).

2.1.4 Cara Shopee Beroperasi

Shopee beroperasi dengan 3 nilai yaitu Smpel, Bersama-sama, dan Bahagia (Shopee *Career*,2024).

a. Smpel

Kami menjunjung tinggi kesederhanaan, kehormatan, kejujuran, rendah hati, dan apa adanya.

b. Bersama-sama

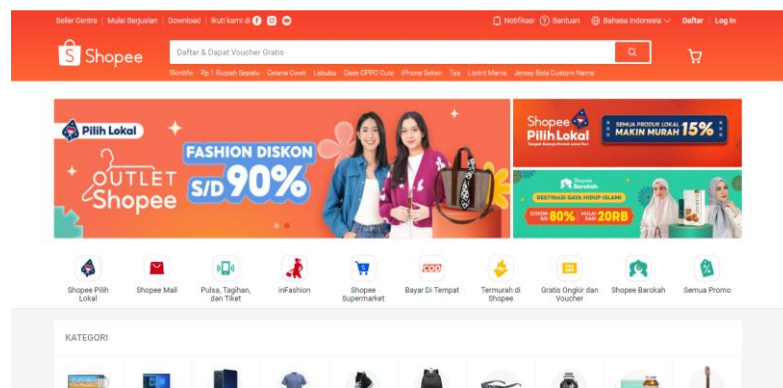
Shopee menunjukkan bahwa mereka bisa menjadi teman berbelanja *online* saat berkegiatan.

c. Bahagia

Kami menggaungkan keramahan, menggemberikan dan bersemangat kepada semua orang.

2.1.5 Tampilan Antarmuka Pengguna dan Fitur *Marketplace* Shopee

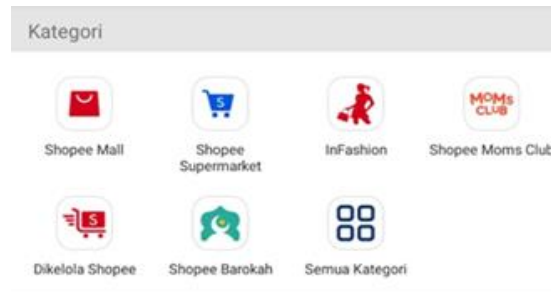
Shopee seperti Gambar 2.1 memiliki tampilan antarmuka yang langsung disajikan berbagai macam fitur layanan yang tersedia baik di aplikasi versi *website* atau *mobile*. Berikut beberapa fitur layanan yang diberikan Shopee.



Gambar 2. 1 Tampilan Antarmuka Shopee

Sumber: Dokumentasi pribadi (2024)

a. Kategori

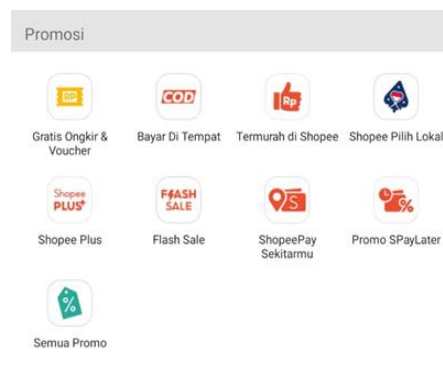


Gambar 2. 2 Fitur Kategori di Aplikasi Shopee

Sumber: Dokumentasi pribadi (2024)

Fitur Kategori (Gambar 2.2) terdiri atas *Shopee Mall*, *Shopee Supermarket*, *InFashion*, *Shopee Moms Club*, *Dikelola Shopee*, dan *Semua Kategori* (Produk Penjual yang diunggah di *marketplace* Shopee)

b. Promosi

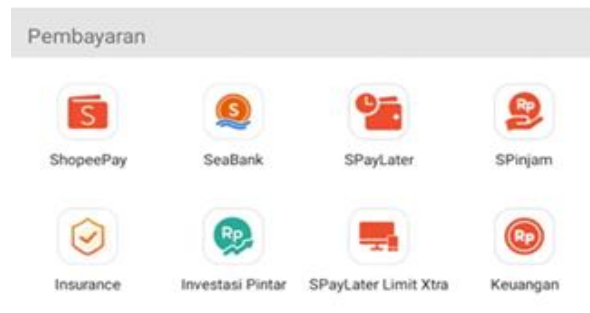


Gambar 2. 3 Fitur Promosi di Aplikasi Shopee

Sumber: Dokumentasi pribadi (2024)

Fitur promosi (Gambar 2.3) terdiri atas *Gratis Ongkir & Voucher*, *Bayar di Tempat*, *Termurah di Shopee*, *Shopee Pilih Lokal*, *Shopee Plus*, *Flash Sale*, *ShopeePay Sekitarmu*, *Promo ShopeePay Later*

c. Pembayaran

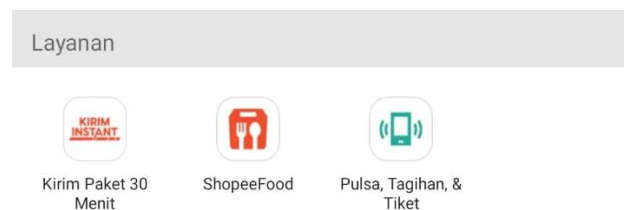


Gambar 2. 4 Fitur Pembayaran di Aplikasi Shopee

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Fitur Pembayaran (Gambar 2.4) yaitu terdapat ShopeePay, *SeaBank*, *SpayLater*, *Spinjam Insurance*, *Investasi Pintar*, *SpayLater Limit Xtra*, dan Keuangan.

d. Layanan

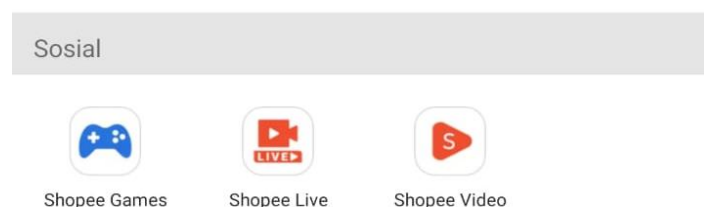


Gambar 2. 5 Fitur Layanan di Aplikasi Shopee

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Fitur Layanan (Gambar 2.5) terdiri atas *Shopee Food*, *Kirim Instant*, Pulsa, Tagihan, dan Tiket

e. Sosial

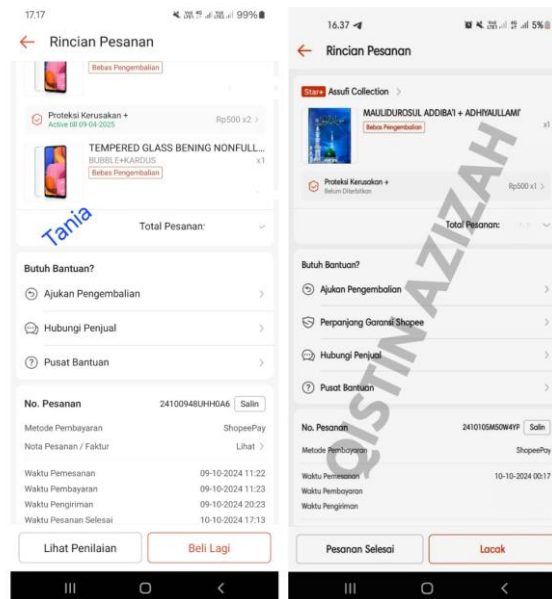


Gambar 2. 6 Fitur Sosial di Aplikasi Shopee

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Fitur Sosial terdiri atas Shopee Video, Shopee Live, dan Shopee Games. Fitur ini berfokus pada interaksi antarpengguna *marketplace* Shopee yang difasilitasi dan dilakukan di dalam aplikasi.

2.2 Gambaran *Usage Decision* Shopee

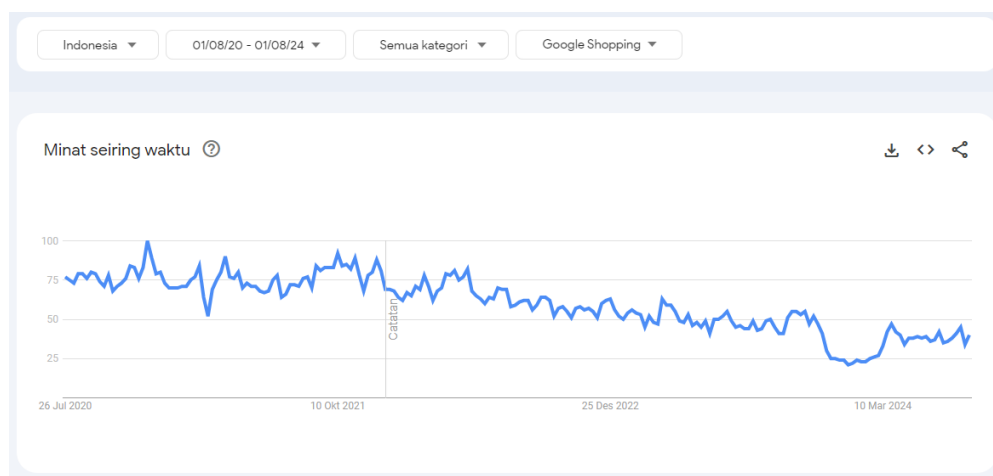


Gambar 2. 7 Sampel *Usage Decision* Shopee di Kota Semarang

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Gambar 2.7 adalah rincian pesanan Shopee bersumber dari sampel penelitian yaitu Pengguna Shopee di Kota Semarang. Gambaran *Usage Decision* Shopee diidentifikasi melalui waktu pesanan dalam rincian pesanan pada aplikasi.

2.3 Gambaran *Usage Intention* Shopee



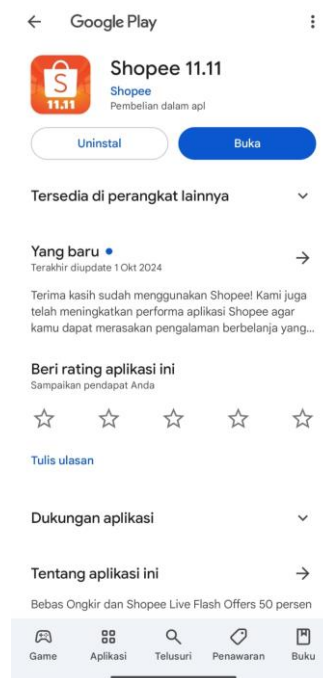
Gambar 2. 8 Tren Minat Shopee di Indonesia 2020 -2024 melalui volume penelusuran

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Usage Intention Shopee dapat dilihat melalui tren minat penelusuran Shopee menggunakan riwayat pemilihan kata kunci di mesin pencari salah satunya Google. Gambar 2.8 menunjukkan volume pencarian pada tren di atas dari rentang tahun 2020-2024 berada pada rentang 100 – 25 penelusuran.

2.4 Gambaran Online Customer Review Shopee

Shopee diakses melalui aplikasi dapat dilakukan melalui pemasangan aplikasi pada perangkat *mobile*. Aplikasi Shopee dapat ditemukan salah satunya pada layanan unduh aplikasi Google *Playstore*. Untuk menemukan aplikasi Shopee dapat memasukkan kata kunci Shopee pada kolom pencarian. Kemudian, untuk menggunakan Shopee dapat memasang aplikasi Shopee dengan cara menekan tombol *Install*. Tidak hanya dapat mengunduh aplikasi, Google *Playstore* melengkapinya dengan fitur ulasan performa aplikasi dari pengalaman pengguna sebelumnya. Ulasan *online* pengguna tidak hanya ditemuka



Gambar 2. 9 Akses *Marketplace* Shopee melalui *Google Playstore*

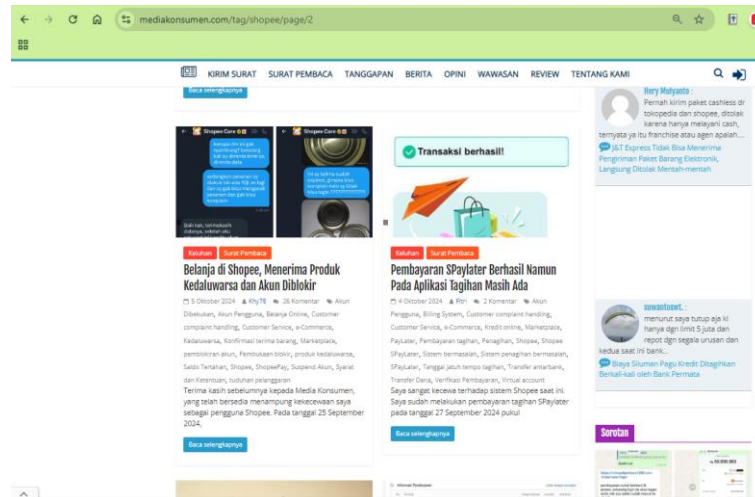
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Ulasan *online* pengguna tidak hanya ditemukan di *Google Playstore*, tetapi juga dapat ditemukan di media internet. Berikut salah satu contoh situs ulasan dan keluhan pelanggan Shopee dari beberapa situs yang ada di mesin pencari.



Gambar 2. 10 *Mediakonsumen.com* sebagai situs ulasan dan keluhan pengguna Shopee

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)



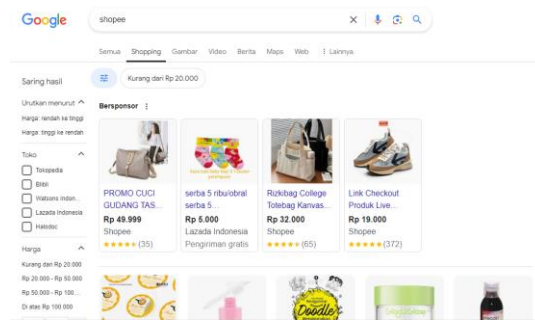
Gambar 2. 11 Contoh ulasan keluhan pengguna Shopee di situs *Mediakonsumen.com*

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Ulasan online pada situs *Mediakonsumen.com* dapat dipahami oleh pembaca atau pengunjung webiste. Setiap ulasan tersusun rapi dan tertera tanggal publikasi sehingga pelanggan dapat dengan mudah menyortir informasi terkini terkait performa Shopee. Pada headline ulasan juga diberikan gambar yang jelas dan judul ulasan yang tercetak tebal sehingga dapat terbaca jelas oleh pembaca

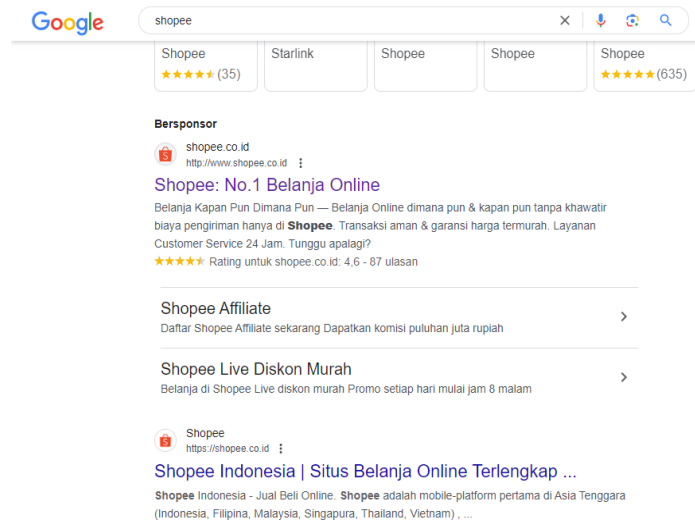
2.5 Gambaran Search Engine Marketing Shopee

Shopee diakses melalui *website* salah satunya Google dengan alamat *website shopee.co.id* baik melalui fitur Semua maupun *Shopping*. *Website shopee.co.id* dapat muncul dalam hasil pencarian salah satunya dengan memasukkan kata kunci “Shopee” dalam kolom pencarian dan akan muncul hasil pencarian secara organik dan bersponsor baik dari baris hasil maupun fitur *Shopping*.



Gambar 2. 12 Akses *Marketplace* Shopee melalui mesin pencari Google fitur *Shopping*

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)



Gambar 2. 13 Akses *Marketplace* Shopee melalui mesin pencarian Google fitur hasil pencarian

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2024)

Search Engine Marketing Shopee yang mana berfokus pada tautan bersponsor akan terlihat di bagian paling atas untuk direkomendasikan kepada pengguna mesin pencari. Berdasarkan gambar di atas, Shopee telah mensponsori mesin pencari sehingga tampak pada baris teratas pencarian. Hal tersebut terjadi sesuai dengan cara kerja *Search Engine Marketing* atau iklan bersponsor yang mana memprioritaskan website yang membayar biaya iklan pada *provider* salah satunya GoogleAds yang dikelola *Google.com*.