

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LAZADA**

#### **2.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **2.1.1 Profil Lazada**

Group Lazada adalah perusahaan e-commerce swasta Singapura yang didirikan oleh Rocket Internet MILIK Alibaba Group pada tahun 2011. Website ecommerce Lazada telah launching pada bulan Maret tahun 2012 di Indonesia, Malaysia, Filipina, Thailand dan Vietnam. Situs Lazada Grup, beroperasi di Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand, dan Vietnam, dan telah mengangkat sekitar US \$ 647.000.000 selama beberapa putaran investasi dari investor seperti Tesco, Temasek Holdings, Summit Partners, JPMorgan Chase, investasi AB Kinnevik dan Internet Rocket. Pada Maret 2016 Lazada mengklaim itu mencatat total senilai \$ 1,36 miliar tahunan di enam pasar di Asia, menjadikannya pemain e-commerce terbesar. Lazada adalah pusat belanja online yang menawarkan berbagai macam jenis produk mulai dari Elektronik, Fashion Wanita, Fashion Pria, Peralatan Rumah Tangga, Kesehatan & Kecantikan, Bayi & Mainan Anak, Olahraga & Travel, Groceries 90 (Grosir), Otomotif & Media. 84 Selain lewat alamat web Lazada juga dapat diakses melalui aplikasi mobile di smartphone seperti android dan IOS. Sesuai dengan tagline Effortless Shopping (2014), Lazada Indonesia menyediakan website berbelanja online yaitu [www.lazada.co.id](http://www.lazada.co.id). Lazada menjamin kenyamanan konsumen ketika konsumen browsing produk yang sedang dicari dan juga menjamin opsi pembayaran yang

aman. Pilihan pembayaran Lazada termasuk kartu kredit, cash on delivery, Bank transfer, Mobile banking dan bahkan melalui layanan pembayaran online seperti halnya HelloPay. Bahkan, pada aplikasinya Lazada memiliki promo sendiri yang berbeda dari Lazada versi desktop (Tim Lazada.co.id, 2021).

### **2.1.2 Produk Lazada**

Produk yang dijual di Lazada bermacam jenisnya dan mungkin membutuhkan waktu yang berbeda untuk pemrosesan dan pengiriman. Pada halaman produk, konsumen dapat mengetahui informasi lebih tentang produk dengan membaca semua informasi, seperti ukuran produk, masa garansi, nama produsen, dan lainnya di bawah tab "detail produk" dan "spesifikasi". Konsumen dapat memeriksa garansi produk melalui: Kartu garansi di dalam paket konsumen dan Dibawah tab spesifikasi di halaman produk. Untuk memperbaiki produk “konsumen dapat langsung menghubungi atau mengirim produk ke pusat garansi sesuai dengan alamat yang tertera di kartu garansi. Konsumen juga dapat melihat pusat garansi di peta Lazada pada alamat [www.lazada.co.id/servicecenter](http://www.lazada.co.id/servicecenter) (Tim Lazada.co.id, 2021).

### **2.1.3 Pemesanan dan Pembayaran**

Untuk petunjuk lengkap cara pemesanan barang di Lazada terdapat pada alamat situs [www.lazada.co.id/how-to-buy](http://www.lazada.co.id/how-to-buy). Setelah memesan dan konfirmasi pembayaran Lazada akan menginformasikan status pesanan terkini melalui email dan/atau SMS. Konsumen dapat melakukan pengecekan status pesanan pada link berikut <http://www.lazada.co.id/order-tracking/>. Lazada dapat membantu konsumen untuk membuat pesanan konsumen melalui telpon jika konsumen

menginginkan metode pembayaran bayar di tempat (COD). Untuk menghapus item dalam keranjang belanja konsumen, konsumen dapat meng-“klik” pada logo belanja di bagian atas halaman Lazada untuk menuju keranjang belanja konsumen kemudian klik pada “Hapus Item” (Tim Lazada.co.id, 2021).

#### **2.1.4 Pengiriman**

##### **a. Pengiriman Pesanan**

Berikut adalah pilihan pengiriman yang tersedia: Disaat pembelian barang, Lazada akan memberikan keterangan tanggal berapa barang akan sampai. Kurir Lazada 92 tidak dapat mengirimkan produk pesanan pada hari Sabtu & Minggu serta hari libur Nasional. Lazada tidak dapat mempercepat proses pengiriman. Estimasi pengiriman tergantung dari Supplier/Merchant serta wilayah alamat pengiriman Konsumen. Lazada akan berusaha untuk memenuhi permintaan pembatalan Konsumen, jika pesanan telah masuk proses pengiriman dengan menindak lanjuti ke pihak terkait. Untuk permintaan pembatalan, menghubungi Customer Service Lazada di <http://www.lazada.co.id/contact/>. Khusus untuk produk internasional, jika pesanan telah masuk proses pengiriman maka produk pesanan tidak dapat dibatalkan (Tim Lazada.co.id, 2021).

##### **b. Biaya Pengiriman,**

Ongkos kirim akan dihitung berdasarkan berat produk sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh jasa kurir yang bekerja sama dengan Lazada dan berdasarkan lokasi pengiriman pesanan. Lazada menawarkan layanan pengiriman gratis untuk wilayah tertentu untuk berat produk dibawah 7 Kg dan total order minimal Rp. 30.000,-. Mengenai wilayah cakupan gratis biaya pengiriman dapat dilihat pada

alamat website di [www.lazada.co.id/shipping](http://www.lazada.co.id/shipping). Konsumen dapat melacak pesanan konsumen selama 24 jam/7 hari dengan mengikuti langkah-langkah berikut buka [www.lazada.co.id/ordertracking](http://www.lazada.co.id/ordertracking) dan masukkan nomor pesanan dan email konsumen, lalu 93 tekan "Periksa sekarang" untuk memproses Konsumen juga dapat dengan cukup klik "Status Order" di bagian atas halaman Lazada, masukkan nomor pesanan dan email Konsumen, kemudian tekan "Lihat" untuk memeriksa status pesanan Konsumen (Tim Lazada.co.od, 2021).

### **2.1.5 Kebijakan Kualitas produk Lazada**

Kebijakan Kualitas Produk memastikan bahwa semua produk yang dijual di Lazada memenuhi ekspektasi pembeli berdasarkan apa yang ditampilkan kepada mereka pada saat pembelian di halaman produk. Masalah kualitas produk dapat mencakup produk yang cacat atau rusak, atau produk yang tidak sesuai dengan deskripsi yang ditunjukkan kepada pembeli pada saat pembelian. Produk yang diterima pembeli harus sesuai dengan deskripsi, gambar, dan semua informasi lain yang terdapat pada halaman detail produk. Produk juga harus dalam kondisi yang dijelaskan pada halaman detail produk, bebas dari kerusakan atau cacat. Produk yang akan kedaluwarsa harus diberi label dengan tanggal kedaluwarsa, dan pembeli harus menerima barang tersebut dalam waktu yang wajar untuk menggunakan produk sepenuhnya sebelum tanggal kedaluwarsa, Contoh – pelanggaran kebijakan yang berkaitan dengan masalah kualitas produk termasuk, namun tidak terbatas pada, pengiriman produk yang (Seller Center, 2019):

- a. Terdaftar sebagai kondisi "Baru" tetapi sudah digunakan, dibuka, berisi data pengguna sebelumnya, atau menunjukkan tanda-tanda penggunaan lain seperti ketidaksempurnaan fisik (misalnya goresan atau lecet);
  - b. Tidak sesuai dengan deskripsi di halaman detail produk termasuk perbedaan warna, pola, tekstur, ukuran, fitur dan kuantitas;
  - c. Rusak, cacat, salah klasifikasi atau disalahartikan. Ini termasuk produk yang tidak berfungsi sebagaimana dinyatakan pada halaman detail produk atau tidak memenuhi harapan yang wajar tentang bagaimana produk seharusnya berfungsi; atau
  - d. Telah melewati tanggal kedaluwarsa ketika pembeli menerima produk, atau mendekati tanggal kedaluwarsa sehingga pembeli tidak diberi waktu yang wajar untuk menggunakan produk sepenuhnya sebelum tanggal kedaluwarsa. Misalnya, penjual yang menjual suplemen yang memiliki resep harian yang mengandung 200 kapsul harus memastikan bahwa produk tersebut memiliki waktu lebih dari 200 hari untuk kedaluwarsa sejak pembeli menerima produk.
- Selanjutnya, tindakan berikut dapat diambil terhadap penjual yang terbukti melanggar Kebijakan (Seller Center, 2019):

- a. Produk akan dinonaktifkan atau dikunci;
- b. Membatasi, menanggukkan, atau memblokir hak Anda untuk mendaftar dan menjual;
- c. Pengenaan poin pelanggaran (NCP);
- d. Menahan pembayaran Anda;
- e. Menghapuskan hak Penjual untuk menolak Pengembalian barang; atau

f. Menon-aktifkan akun Anda.

Tindakan penegakan yang diambil akan didasarkan pada beratnya pelanggaran. Lazada dapat mempertimbangkan faktor-faktor berikut dalam menentukan tindakan penegakan yang tepat (Seller Center, 2019):

- a. Volume pengembalian atau persentase pengembalian barang karena kualitas produk yang tidak baik;
- b. Jumlah rating produk yang mendapatkan nilai rendah;
- c. Pelanggaran berulang kali; atau
- d. Jika pelanggaran tersebut telah menyebabkan kerugian (misalnya kasus yang melibatkan keselamatan pribadi).

#### **2.1.6 Visi dan Misi Lazada**

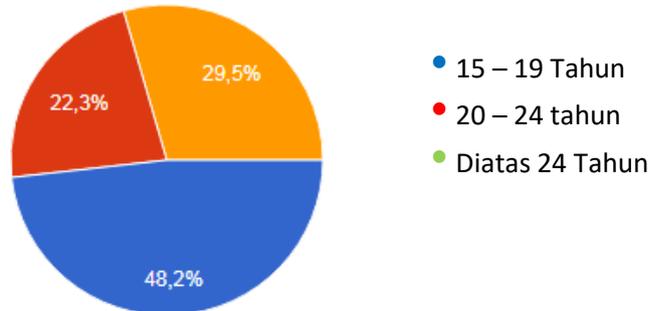
Visi perusahaan lazada adalah mempercepat kemajuan di Asia Tenggara melalui perdagangan dan teknologi. Sedangkan misi perusahaan lazada yaitu ingin mengubah ritel, baik online maupun offline secara integratif, bukan hanya untuk menjadi platform sederhana untuk jual beli saja, tetapi menawarkan solusi teknologi, logistik, dan pembayaran untuk mempercepat pertumbuhan bisnis lokal dan konsumen. Selain itu, mereka ingin beralih dari model “cari, klik, dan beli” yang sederhana menuju penciptaan pengalaman unik seputar proses belanja atau *shoppertainment* (Tim Lazada.co.id, 2021).

#### **2.2. Profil Demografi Responden**

Statistik deskriptif responden digunakan untuk mengetahui persentase karakter dari responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini yang terdiri

dari usia, jenis kelamin dan pekerjaan responden. Responden yang mengisi kuesioner berjumlah 112 orang dengan persentase sebagai berikut :

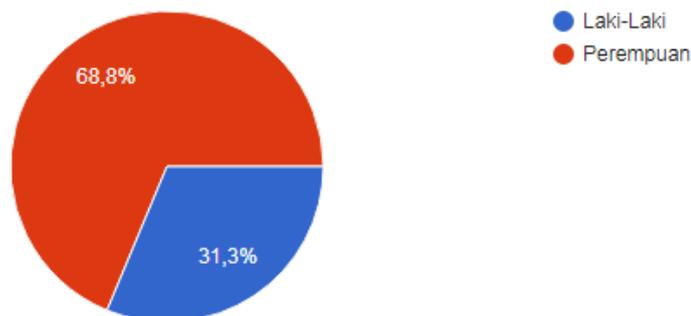
**Gambar 2.1 Diagram Persentase Responden Menurut Usia**



Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Sesuai dengan Gambar 2.1 di atas dapat dilihat jika sebagian besar responden berusia 15 – 19 tahun yaitu 54 orang (48,2%) dan paling sedikit berumur 20 – 24 tahun berjumlah 25 orang (22,3%). Hal ini menunjukkan jika sebagian besar responden pemakai aplikasi Lazada di Kota Semarang adalah golongan remaja.

**Gambar 2.2 Diagram Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin**

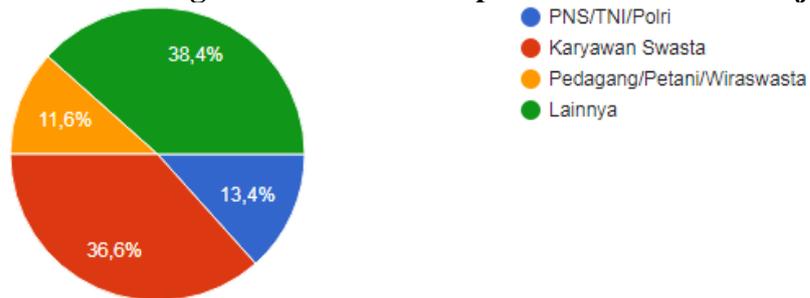


Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Sesuai dengan Gambar 2.2 di atas dapat dilihat jika sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 77 orang (68,8%) dan sisanya adalah laki-laki sebanyak 35 orang (22,3%). Hal ini menunjukkan jika sebagian besar

responden pemakai aplikasi Lazada di Kota Semarang adalah wanita golongan muda. Sesuai dengan karakter wanita yang biasanya lebih suka berbelanja daripada laki-laki.

**Gambar 2.3 Diagram Persentase Responden Menurut Pekerjaan**



Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Sesuai dengan Gambar 2.3 di atas dapat dilihat jika dari sebagian besar responden berprofesi selain dari PNS, karyawan dan pedagang/petani/wiraswasta sejumlah 43 orang (38,4%) dan paling sedikit adalah pedagang/petani/wiraswasta sebanyak 13 orang (11,6%). Hal ini menunjukkan jika sebagian besar responden pemakai aplikasi Lazada di Kota Semarang berprofesi selain dari PNS, karyawan dan pedagang/petani/wiraswasta, seperti Mahasiswa dan Ibu Rumah Tangga.