

BAB III

GAMBARAN UMUM *MARKETPLACE* SHOPEE

A. Profil Perusahaan

PT. Shopee Internasional Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan produk secara *online*. PT. Shopee Internasional Indonesia dikenal dengan aplikasi Shopee. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobile yang berbasis e-commerce untuk memudahkan penggunanya dalam melakukan kegiatan belanja *online* tanpa harus membuka website melalui perangkat komputer.

Masuknya Shopee ke Indonesia pada akhir bulan Mei 2015 dan baru mulai beroperasi pada akhir Juni 2015. Shopee merupakan anak perusahaan dari Garena yang berbasis di Singapura. Shopee telah hadir di beberapa negara di kawasan Asia Tenggara seperti Singapura, Thailand, Vietnam, Malaysia, Filipina, dan Indonesia. Shopee Indonesia beralamat di JL. Letjen. S. Parman, Palmerah Wisma 77 Tower 2, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410, Indonesia.

Shopee hadir di Indonesia untuk membawa pengalaman berbelanja baru. Shopee memfasilitasi penjual untuk berjualan dengan mudah serta memfasilitasi pembeli dengan proses pembayaran yang aman dan pengaturan logistik yang terintegrasi. Adapun pengguna Shopee adalah kalangan muda yang saat ini terbiasa melakukan kegiatan dengan gadget termasuk kegiatan berbelanja. Untuk itu Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobil untuk menunjang kegiatan berbelanja yang cepat, mudah dan efisien.

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.

B. Fasilitas Aplikasi Shopee

CEO Shopee, Chris Feng mengatakan pendekatan Shopee sebagai *platform* aplikasi *Marketplace* juga dapat dilihat dari beberapa fitur unggulan seperti *chatting* dan tawar. Fitur-fitur ini dihadirkan untuk memudahkan kegiatan jual beli di Shopee. Shopee menampilkan interface dengan fungsi *chatting* dalam aplikasi, yang memungkinkan pengguna untuk berbelanja dan berkomunikasi secara real time sesuai dengan kenyamanan pelanggan baik itu penjual maupun pembeli. Dalam aplikasi Shopee pembeli dapat melakukan proses tawar menawar seperti berada dipasar konvensional melalui fitur tawar yang disediakan oleh Shopee. Melalui fitur ini pembeli bisa mendapatkan harga yang lebih murah dari harga yang dicantumkan oleh penjual. Dengan hadirnya fitur-fitur ini diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna Shopee.

C. Prestasi dan Penghargaan Aplikasi Shopee

1. E-commerce Terbesar di Asia Tenggara

Lembaga analisis data aplikasi independen, App Annie merilis data bahwa Shopee menjadi e-commerce dengan jumlah total download app terbanyak di Asia Tenggara dengan Lazada yang menempati posisi kedua. Shopee memiliki

nilai total GMV di tahun 2018 sebanyak US \$ 2,7 miliar, naik 153 persen dari tahun 2017.

2. Netizen Brand Choice Award

Shopee menerima "The Indonesian Netizen Brand Choice Award 2017" untuk kategori Belanja *Online* pada Maret 2017. Penghargaan ini merupakan bagian dari komitmen Warta Ekonomi untuk mengapresiasi perusahaan dan brand di seluruh negeri yang telah menunjukkan dampak positif signifikan pada *platform* digital, khususnya di media sosial.

3. Marketing Award

Shopee menerima penghargaan sebagai salah satu pemenang "*The Best in Marketing Campaign*" di ajang penghargaan bergengsi Marketing Award 2017 yang dipersembahkan oleh Majalah Marketing pada September 2017 lalu. Terpilihnya Shopee merupakan pengakuan atas suksesnya kampanye pemasaran yang terpusat pada pengguna pada tahun sebelumnya, seperti *mobile shopping day* 2016 dan kampanye ulang tahun "paling murah" yang memberikan kontribusi signifikan terhadap performa bisnis Shopee dan industri perdagangan elektronik secara umum.

4. Bright Awards Indonesia 2017

Shopee menerima penghargaan di ajang "*Bright Awards Indonesia 2017*" untuk kategori iklan paling berkesan (*The Brightest Ad*) mengungguli 6 nominator lainnya. Terpilihnya Shopee merupakan hasil pengakuan dari pemungutan suara masyarakat Indonesia atas suksesnya iklan Shopee yang bertajuk "parodi Jokowi".

Iklan ini mengusung tema kedekatan lokal presiden Joko Widodo, yang sering memberikan sepeda untuk masyarakat Indonesia.

D. Peraturan Komunitas Aplikasi Shopee

1. Hal-hal yang Disarankan

- a. Berjualan, bukan memasang iklan Shopee dirancang sebagai tempat untuk membantu transaksi antara pembeli dan penjual, bukan *platform* untuk memasang iklan. Oleh karena itu, semua produk yang didaftarkan harus berupa produk yang ingin dijual.
- b. Buat daftar tampilan toko terlihat lebih menarik pembeli akan lebih tertarik jika menggunakan kualitas foto yang bagus dalam daftar produk toko. Tunjukkan keahlian dalam mengambil foto dan berikan foto dengan kualitas terbaik.
- c. Jadilah penjual dan pembeli yang sopan menjaga lingkungan yang aman bagi setiap orang untuk menikmati pengalaman menyenangkan dalam berbelanja mobile. Pastikan konten agar tetap pantas dan sesuai dengan norma, hal ini berarti tidak mengandung bahasa atau kata-kata vulgar, kata-kata kasar, spam dan lain-lain. Komunitas di Shopee meminta setiap pengguna untuk saling menghormati dan berkelakuan baik. Baik penjual maupun pembeli, ikuti petunjuk untuk memastikan transaksi yang aman dan menyenangkan bagi setiap orang.
- d. Jagalah reputasi toko anda ciptakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan bagi pembeli dengan membalas pesan mereka secara cepat dan tepat. Pembeli dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan lebih

cenderung untuk berbelanja lagi dan memberikan penilaian yang bagus untuk toko

2. Hal-hal yang Dilarang

- a. Melanggar ketentuan umum produk Shopee
- b. Nama dan rincian produk tidak relevan
- c. Foto produk yang mengandung unsur pornografi.
- d. Mencantumkan kata-kata spam
- e. Mengupload produk duplikat
- f. Menggunakan halaman produk lama untuk mengunggah produk baru
- g. Manipulasi harga
- h. Mengarahkan pembeli untuk transaksi di luar Shopee
- i. Pemalsuan identitas
- j. Barang palsu dan imitasi
- k. Penggunaan logo Shopee tanpa izin
- l. Menjual jasa
- m. Kebijakan pengembalian barang
- n. Pelanggaran terhadap syarat layanan dan penipuan.