

## LAMPIRAN

### INTERVIEW GUIDE :

#### Arief Santoso (Narasumber Tingkat Mahasiswa Site Of The Year IWA ID)

1. Mohon perkenalkan diri Anda
2. Sejak kapan Anda terjun di dunia blog?
3. Apa tanggapan Anda terkait keberadaan aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee?
4. Bagaimana respon Anda mengenai visi, misi, tujuan, *motto*, dan *tagline* PT Shopee Indonesia?
5. Bagaimana pengelolaan aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan yang mereka buat?
6. Seberapa pentingkah visi, misi, tujuan, *motto*, dan *tagline* bagi sebuah perusahaan besar seperti PT Shopee Indonesia?
7. Bagaimana respon Anda mengenai layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee?
8. Berbicara tentang keunikan tampilan (User Interface (UI) dan User Experience (UX), performa loading, dan *social media share*, Bagaimana tanggapan Anda mengenai elemen tersebut pada aplikasi *e-commerce* Shopee itu sendiri?
9. Lantaran keberadaan ketiga elemen tersebut berpengaruh langsung baik pada *user*, *buyer*, maupun *seller* pada aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut. Apakah aplikasi *e-commerce* Shopee selalu mengikuti dan memperhatikan pengembangan pemeliharaan layanan pada aplikasinya?
10. Apakah aplikasi dan layanan dari *e-commerce* Shopee tersebut bermanfaat bagi warga Kota Semarang?
11. Anda sendiri pada aplikasi *e-commerce* Shopee bertindak sebagai *user* atau *buyer* saja? Atau sekaligus kedua-duanya yaitu sebagai *buyer* dan *seller*?
12. Adakah pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT Shopee Indonesia dalam pelaksanaan operasional perusahaan?
13. Apakah warga Kota Semarang dilibatkan dalam penerapan program yang dilakukan oleh *e-commerce* Shopee tersebut?
14. Program pemberdayaan seperti apa yang sudah diterapkan oleh PT Shopee Indonesia?

15. Pada prakteknya, apakah strategi yang diterapkan *e-commerce* Shopee terkait layanan sudah tepat?
16. Jenis layanan apa saja yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee yang memberikan efek langsung bagi warga Kota Semarang?
17. Apakah setiap tahunnya aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang telah diluncurkan mengalami peningkatan?
18. Adakah dampak positif dari aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang telah dijalankan?
19. Apakah warga Kota Semarang mengalami peningkatan taraf hidup dengan berdirinya PT Shopee Indonesia?
20. Apakah dengan diadakannya program yang ditawarkan aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut ikut berkontribusi meningkatkan UMKM warga Kota Semarang?
21. Apakah program dari aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang diterapkan sudah sesuai dengan standar *e-commerce marketplace* pada umumnya yang menjadi tolak ukur kota-kota besar seperti Kota Semarang ini?
22. Apakah ada program dari aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang sudah diterapkan yang menjadi acuan bagi perusahaan *e-commerce* kompetitor sejenis untuk menerapkan program layanan seperti itu?
23. Apakah setiap tahunnya aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang `sudah diterapkan juga mengalami pengembangan? menurut Anda apa `perbedaan dari peningkatan dan pengembangan?
24. Sudah cukupkah aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang dipraktikkan oleh PT Shopee Indonesia?
25. Adakah saran Anda selaku perwakilan dari mahasiswa Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung yang berprestasi yang dipilih menjadi *Site Of The Year* oleh IWA ID seputar aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee terkait SEO, Keunikan Tampilan Performa Aplikasi, serta *Social Media Share*?

### **Nuno Orange (Narasumber Tingkat Personal Blogger)**

1. Mohon perkenalkan diri Anda
2. Sejak kapan Anda terjun di dunia blog?
3. Apa tanggapan Anda terkait keberadaan aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee?
4. Bagaimana respon Anda mengenai visi, misi, tujuan, moto, serta *tagline* PT Shopee Indonesia?
5. Seberapa pentingkah visi, misi, tujuan, moto, dan *tagline* bagi sebuah perusahaan besar sekelas PT Shopee Indonesia?
6. Bagaimana respon Anda mengenai layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee?
7. Jenis layanan seperti apa yang diterapkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee dan apakah layanan tersebut bermanfaat bagi warga Kota Semarang?
8. Apa saja program yang terdapat pada aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang memberi dampak langsung terhadap warga Kota Semarang?
9. Apakah dengan diadakannya program yang ditawarkan aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut ikut berkontribusi meningkatkan UMKM warga Kota Semarang?
10. Adakah dampak positif dari program yang ditawarkan oleh *e-commerce* Shopee?
11. Adakah pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT Shopee Indonesia dalam pelaksanaan operasional perusahaan?
12. Program pemberdayaan seperti apa yang diterapkan oleh PT Shopee Indonesia?
13. Apakah warga Kota Semarang dilibatkan dalam penerapan program tersebut?
14. Pada prakteknya, apakah program yang diterapkan oleh *e-commerce* Shopee terkait operasional perusahaan sudah tepat?
15. Apakah program dari aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang diterapkan sudah sesuai dengan standar *e-commerce* pada umumnya yang menjadi tolak ukur kota-kota besar seperti Kota Semarang ini?
16. Apakah setiap tahunnya aplikasi dan layanan dari *e-commerce* Shopee yang telah diluncurkan terus-menerus mengalami peningkatan?
17. Sudah cukupkah layanan dan aplikasi *e-commerce* Shopee yang dipraktikkan oleh PT Shopee Indonesia?

18. Adakah saran anda sebagai user sekaligus buyer pada aplikasi *e-commerce* Shopee terkait layanan yang diberikan kedepannya?



### Uniek Kaswarganti (Narasumber Tingkat Komunitas Blogger)

1. Mohon perkenalkan diri Ibuk
2. Sejak kapan Ibuk terjun di dunia blog?
3. Apa tanggapan Ibuk terkait keberadaan aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee?
4. Bagaimana respon Ibuk mengenai visi, misi, tujuan, moto, serta *tagline* PT Shopee Indonesia?
5. Bagaimana pengelolaan aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan yang mereka buat?
6. Seberapa pentingkah visi, misi, tujuan, moto, dan *tagline* bagi sebuah perusahaan besar sekelas PT Shopee Indonesia?
7. Bagaimana respon Ibuk mengenai layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee?
8. Apakah Ibu mengetahui layanan apa saja yang terdapat pada aplikasi *e-commerce* Shopee?
9. Pada prakteknya, apakah strategi yang diterapkan oleh *e-commerce* Shopee terkait aplikasi dan layanan sudah tepat?
10. Apa saja program yang terdapat pada aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang memberi dampak langsung terhadap warga Kota Semarang?
11. Adakah pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT Shopee Indonesia dalam pelaksanaan operasional perusahaan?
12. Program pemberdayaan seperti apa yang diterapkan oleh PT Shopee Indonesia?
13. Apakah warga Kota Semarang dilibatkan dalam penerapan program tersebut?
14. Efektifkah program yang diterapkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut di Kota Semarang?
15. Apakah aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee tersebut bermanfaat bagi warga Kota Semarang?
16. Seberapa bermanfaat kah program yang sudah diterpkan oleh *e-commerce* Shopee tersebut bagi warga Kota Semarang?
17. Apakah warga Kota Semarang mengalami peningkatan taraf hidup dengan berdirinya PT Shopee Indonesia?

18. Apakah dengan diadakannya program yang ditawarkan aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut ikut berkontribusi meningkatkan UMKM warga Kota Semarang?
19. Apakah keberlangsungan program yang sudah diterapkan oleh *e-commerce* Shopee memiliki banyak dampak positif bagi warga Kota Semarang?
20. Apakah ada program dari aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang sudah diterapkan yang menjadi acuan bagi perusahaan *e-commerce* lain diluar sana untuk menerapkan program seperti itu?
21. Masukan atau saran Ibuk kepada PT Shopee Indonesia mengenai jenis layanan seperti apa yang harus ditambahkan kedepannya?



## HASIL WAWANCARA :

### Narasumber 1 :

Nama : Arif Santoso

Alamat Web : <https://www.ripzew.xyz>

Hari/Tanggal : Senin, 01 Februari 2021

Lokasi : Cafe Jatah Mantan

#### 1. Mohon perkenalkan diri Anda

- Assalamu'alaikum wr wb, sebelumnya perkenalkan terlebih dahulu, nama saya Arif Santoso, saya seorang *digital marketer* yang sudah berkecimpung di dunia *marketing* selama kurang lebih 5 (lima) tahun, dan saat ini saya bekerja di PT. Frappio Teknologi Nusantara.

#### 2. Bisa dijelaskan apa itu Digital Marketer?

- *Digital Marketer* itu seperti pemasaran pada umumnya, yang menjadi perbedaannya yaitu dimana *Digital Marketer* memanfaatkan *media-media digital*, seperti *website*, iklan di media sosial, mesin pencarian, dan sebagainya.

#### 3. Sejak kapan Anda terjun di dunia blog?

- Sejak tahun 2014

#### 4. Apa tanggapan Anda terkait keberadaan aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee?

- Menurut saya dengan adanya aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee ini sangat membantu sekali terutama di tengah-tengah pandemi seperti sekarang, jadi masyarakat tetap dapat menjalankan usaha mereka secara *online* tanpa perlu berkontak secara langsung antara pihak penjual dan pembeli, bahkan tanpa memerlukan space atau tempat seperti mempunyai toko fisik yang besar (tidak perlu sampai menyewa tempat), yang terpenting ialah ada barang atau produk yang ingin di jual dan orang yang mau menjual dan membeli barang atau produk tersebut, dan perlu dipastikan juga bahwa orang tersebut

sudah mendaftarkan dirinya untuk mendapatkan akun pada aplikasi *e-commerce* Shopee.

5. Bagaimana respon Anda mengenai visi, misi, tujuan, *motto*, dan *tagline* PT Shopee Indonesia?
  - Sudah sesuai, baik visi, misi, dan *motto*, beserta *tagline* saya rasa sudah sesuai yaitu meningkatkan produktivitas orang-orang untuk menggunakan aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee, maupun *website e-commerce* Shopee itu sendiri, dan selain itu juga aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee untuk meningkatkan penjualan barang atau produk, mengingat sekarang ini kita hidup di tengah pandemi, yang dimana berbagai aktifitas yang melibatkan kontak fisik langsung dan terlebih lagi yang sifatnya mengundang kerumunan itu sangat dilarang, jadi dengan adanya aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee ini sangat membantu serta memudahkan masyarakat untuk tetap berbelanja secara *online*.
6. Bagaimana pengelolaan aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan yang mereka buat?
  - Saya perhatikan upaya yang dilakukan oleh *e-commerce* Shopee sudah sangat bagus, aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee bisa sangat menyatu dengan berbagai lapisan masyarakat, yang dimana pada aplikasinya tersebut tetap mampu dijalankan pada *handphone* saya yang sangat jadul yaitu L\*novo A1000 yang hanya mempunyai RAM 500 MB (tidak sampai satu (1) GB) dan tetap mampu menjalankan aplikasi *e-commerce* Shopee dengan lancar tidak ada halangan, hal ini saya rasa sangat luar biasa sebagai upaya dari aplikasi *e-commerce* Shopee dalam menggaet semua orang (semua lapisan masyarakat).
7. Seberapa pentingkah visi, misi, tujuan, *motto*, dan *tagline* bagi sebuah perusahaan besar seperti PT Shopee Indonesia?
  - Visi, misi, dan *motto* itu seperti roh atau dasar dari sebuah alasan berdirinya sebuah perusahaan, karena tanpa adanya ketiga elemen tersebut saya yakin dan percaya bahwa perusahaan tidak akan mempunyai *roadmap* atau jalan panjang yang jelas (tidak ada tujuan yang ingin dicapai) itulah sebabnya alasan aplikasi *e-commerce* Shopee bisa jadi seperti sekarang ini karena PT. Shopee Indonesia mempunyai *roadmap* yang jelas, yang dimana *roadmap*

tersebut merupakan cerminan dari visi, misi, serta *motto* dari PT Shopee Indonesia itu sendiri.

8. Bagaimana respon Anda mengenai layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee?

➤ Segala jenis layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee itu sendiri sangat banyak sekali, tetapi yang pasti adalah menghadirkan tempat bertransaksi jual beli *digital*, tentunya karena Shopee merupakan aplikasi *e-commerce marketplace*, dan yang kedua yang menarik perhatian saya yaitu pada aplikasi *e-commerce* Shopee terdapat fitur COD (Cash on Delivery) atau bayar ditempat, karena layanan COD tersebut belum banyak yang menghadirkan fitur ini pada *platform e-commerce* kompetitor di luar sana. Dimana fitur tersebut memungkinkan konsumen tidak harus melakukan pembayaran di awal transaksi, yang berarti bahwa produk atau barang harus tiba di tujuan pengiriman terlebih dahulu kemudian pembayaran baru dapat dilakukan, jadi sistem pembayarannya dibayarkan langsung kepada seller atau penjual yang mengantarkan produk atau barang yang dibeli oleh konsumen. Menurut saya fitur tersebut sangat bermanfaat sekali bagi kebanyakan orang terutama *dropshipper-dropshipper* atau barangkali masyarakat yang masih dalam lingkup satu kota dan ingin melakukan sebuah pertemuan sebab ragu dan khawatir akan terkena penipuan barang yang tidak sesuai dengan yang diiklankan, maka dari itu fitur COD bisa menjadi sebuah alternatif solusi atas permasalahan tersebut.

9. Berbicara tentang keunikan tampilan (User Interface (UI) dan User Experience (UX), performa *loading*, dan *social media share*, Bagaimana tanggapan Anda mengenai elemen tersebut pada aplikasi *e-commerce* Shopee itu sendiri?

➤ Tanggapan saya yang pertama mengenai elemen tampilan aplikasi *e-commerce* Shopee mempunyai warna yang sangat berbeda yang tidak mempunyai kesamaan dengan para kompetitor *e-commerce* yang lain, serta menjadi ciri khas tersendiri bagi aplikasi *e-commerce* Shopee, karena menurut saya, pemilihan warnanya itu sendiri unik, dan dengan pemilihan warna tersebut yaitu warna *orange* nya *e-commerce* Shopee itu setiap kali saya melihat warna *orange* seperti itu, saya langsung ingat dengan aplikasi *e-commerce* Shopee, jadi bisa dibilang *e-commerce* Shopee melalui elemen warna sudah berhasil menjadikan warna *orange* tersebut sebagai *image* atau

*branding* yang berhasil dari segi pemakaian warna. Selanjutnya respon saya terhadap User Interface (UI) dan User Experience (UX) aplikasi *e-commerce* Shopee, saya rasa UI nya juga sudah sangat *friendly*, kemudian untuk UX nya pun ramah dengan perangkat yang memiliki kapasitas *low spec* dan sanggup berjalan dengan lancar meskipun pada perangkat yang sangat jadul sekalipun seperti *handphone* yang saya pakai yang tadi sudah sempat saya ceritakan, yang dimana ukuran RAM nya tidak mencapai 1GB hanya berkisar 500MB saja. Dan yang terakhir tanggapan saya mengenai elemen *social media share* yang telah dilakukan *e-commerce* Shopee yang membuat saya tertarik dengan aplikasi ini yaitu terletak pada pemilihan jenis konten-konten iklan yang disajikan baik kepada *user* maupun konsumennya. Dapat dilihat dari iklan-iklan yang ditampilkan oleh *e-commerce* Shopee yang mampu membuat satu (1) cerita didalamnya setiap kali ada iklan baru dari *e-commerce* Shopee tersebut. Menurut saya hal ini juga yang membuat aplikasi *e-commerce* Shopee banyak sekali *social media share* nya, karena berasal dari iklan yang ditampilkan yang sangat menggigit, jadi saya rasa elemen tersebut juga merupakan salah satu indikasi keberhasilan *e-commerce* Shopee dalam menggaet konsumen.

10. Lantaran keberadaan ketiga elemen tersebut berpengaruh langsung baik pada *user*, *buyer*, maupun *seller* aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut. Apakah aplikasi *e-commerce* Shopee selalu mengikuti dan memperhatikan pengembangan pemeliharaan layanan pada aplikasinya?
  - Mengenai pertanyaan itu saya yakin bahwa *e-commerce* Shopee juga sudah pasti ikut merasakannya, saya juga percaya kepada para pihak-pihak pengembang dari aplikasi *e-commerce* Shopee ini pastinya juga sudah mempertimbangkan hal-hal tersebut, jika *e-commerce* Shopee setiap kali melakukan pembaruan, selalu terdapat peningkatan di dalam aplikasinya, lain halnya dengan kompetitor *e-commerce* sebelah yang terkadang pada saat melakukan pembaruan pada aplikasinya sekaligus memunculkan *bug* baru pada pembaruan tersebut, sementara pada aplikasi *e-commerce* Shopee sendiri bisa dikatakan hampir tidak ada *bug* baru setiap kali terdapat pembaruan di dalam aplikasinya tersebut dan langsung membuat kinerja atau performa aplikasi *e-commerce* Shopee semakin meningkat, dan pastinya menghilangkan *bug* yang sebelumnya masih ada. Terbukti dengan

pembaruan atau update yang dilakukan terus-terusan pun selalu ramah dengan perangkat yang masih memiliki spesifikasi rendah, mengenai hal ini dapat dikatakan jika aplikasi *e-commerce* Shopee sangat memperhatikan semua orang termasuk kalangan-kalangan yang hingga sekarang masih tetap dan nyaman menggunakan *low specs handphone*. Dengan begini para user atau pengguna yang masih menggunakan *low specs handphone* masih dapat bertransaksi melalui aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut dengan aman dan lancar.

11. Apakah aplikasi dan layanan dari *e-commerce* Shopee tersebut bermanfaat bagi warga Kota Semarang?

➤ Dengan adanya fitur COD (Cash on Delivery) atau bayar ditempat sangat bermanfaat sekali bagi warga Kota Semarang, terutama buyer atau pembeli yang khawatir dengan adanya penipuan *online*, pesanan fiktif, dan hal-hal yang tidak diinginkan lainnya, jadi fitur tersebut saya rasa sangat bermanfaat terutama di tengah-tengah situasi pandemi seperti sekarang ini. Karena pernah sewaktu-waktu pada saat saya memposting barang jualan saya pada halaman Facebook kemudian tiba-tiba ada orang yang meminta saya untuk memasang iklan tersebut pada aplikasi *e-commerce* Shopee agar bisa menggunakan fitur COD yang mungkin menurut beliau dirasa lebih aman, sejak dari pengalaman itu saya jadi selalu menautkan barang-barang jualan yang saya posting pada halaman Facebook ke dalam aplikasi *e-commerce* Shopee agar orang-orang dapat menggunakan fitur COD atau transaksi reguler, yang memungkinkan mereka untuk melakukan pembayaran lewat ATM tanpa harus bertemu langsung dengan seller atau penjual.

12. Anda sendiri pada aplikasi *e-commerce* Shopee bertindak sebagai *user* atau *buyer* saja? Atau sekaligus kedua-duanya yaitu sebagai *buyer* dan *seller*?

➤ Pada aplikasi *e-commerce* Shopee sendiri, saya mempunyai dua (2) akun, yaitu *seller* sekaligus *buyer*, jadi saya bisa merasakan manfaat kedua-duanya yang diberikan oleh *e-commerce* tersebut.

13. Adakah pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT Shopee Indonesia dalam pelaksanaan operasional perusahaan?

➤ Untuk operasional perusahaan sendiri, PT. Shopee Indonesia melaksanakannya dengan cara membagikan tips dan trik kedalam blog mereka, misalnya cara menghindari penipuan online, cara membuat lapak

agar dapat muncul di kolom pencarian teratas atau *highlight* pada aplikasi *e-commerce* Shopee, cara membuat foto produk atau barang yang menarik, atau mungkin cara membuat deskripsi yang mudah dipahami, lengkap tetapi singkat, bisa dibilang seperti cara atau kiat-kiat berjualan online yang sukses pada aplikasi *e-commerce* Shopee.

14. Apakah warga Kota Semarang dilibatkan dalam penerapan program yang dilakukan oleh *e-commerce* Shopee tersebut?
  - Untuk penerapan program *e-commerce* Shopee sendiri kepada warga Kota Semarang sifatnya tidak secara langsung atau indirect, maksudnya efeknya secara tidak langsung terlibat ke seller atau penjual, tetapi bentuk kontribusi yang diberikan oleh *e-commerce* Shopee terdapat langsung pada performa penjualan mereka.
15. Program pemberdayaan seperti apa yang sudah diterapkan oleh PT Shopee Indonesia?
  - Dengan adanya fitur COD (Cash on Delivery) pada aplikasi *e-commerce* Shopee pihak-pihak seperti kurir maupun pembeli dapat saling bertemu serta bisa saling yakin satu sama lain melalui fitur ini.
16. Pada prakteknya, apakah strategi yang diterapkan *e-commerce* Shopee terkait layanan sudah tepat?
  - Bisa dilihat dari *traffic* yang ada dan yang terjadi serta hasil iklan yang dilakukan oleh *e-commerce* Shopee bisa dikatakan bahwa hal tersebut merupakan sebuah hasil yang luar biasa, karena yang pertama *e-commerce* Shopee selalu mengikuti tren yang sedang terjadi akhir-akhir ini dan iklan yang ditampilkan pun terbilang sangat nyentrik tetapi tetap sanggup diterima mudah oleh masyarakat Indonesia, serta *e-commerce* Shopee tidak tanggung-tanggung dalam membayar *buzzer* mereka.
17. Jenis layanan apa saja yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee yang memberikan efek langsung bagi warga Kota Semarang?
  - Dengan adanya fitur-fitur jual-beli yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee ini yang jelas masyarakat tidak perlu repot-repot lagi membuat lapak yang besar, yang diperlukan hanyalah adanya barang yang akan dijual atau dibeli serta produk dan orang yang bertindak sebagai *seller* maupun *buyer*, dengan begini masyarakat bisa dengan mudah melakukan belanja secara *online* tanpa memerlukan usaha yang besar. Menurut saya

layanan dari aplikasi *e-commerce* Shopee yang memberikan efek langsung bagi warga Kota Semarang yaitu layanan dari COD (Cash on Delivery) itu sendiri yang tadi sudah saya berikan alasannya, dimana sistem pembayarannya yang memberikan dampak yang sangat luar biasa, tetapi sayangnya karena dunia sekarang sedang resesi akibat virus Corona atau Covid-19 jadi mungkin efeknya jadi sedikit berkurang, tetapi saya tetap yakin bahwa masyarakat, khususnya bagi warga Kota Semarang dapat menangani hal tersebut melalui cara menjaga jarak atau dengan menerapkan *social distancing*, atau mungkin dengan melalui cara rutin mencuci tangan setelah melakukan transaksi dan sebagainya, serta tidak lupa tetap mengikuti dan menerapkan protokol kesehatan yang sudah diinformasikan oleh pemerintah.

18. Apakah setiap tahunnya aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang telah diluncurkan mengalami peningkatan?
- Selama saya menjadi *seller* maupun *buyer* itu selalu ada peningkatan baik pada aplikasi maupun layanan *e-commerce* Shopee itu sendiri setiap tahunnya, dapat dilihat dari bagaimana performa kerja aplikasi *e-commerce* Shopee setiap adanya update atau pembaruan, terutama pada fitur-fiturnya yang semula belum terdapat fitur seperti ShopeePay, sekarang sudah tersedia, bahkan selalu ada diskon setiap kali *buyer* ingin melakukan transaksi berbagai barang atau produk, dan beragam promo-promo menarik yang hampir setiap hari ada pada aplikasi *e-commerce* Shopee apalagi jika opsi pembayarannya menggunakan ShopeePay. Sebab terdapat beberapa *e-commerce* kompetitor yang lain di luar sana pada saat terdapat update tetapi pembaruan program pada aplikasi *e-commerce* tersebut justru membunuh pengguna-pengguna yang masih memakai hp dengan spesifikasi rendah, misalnya saja pada saat pengguna membuka aplikasi *e-commerce* tersebut tiba-tiba muncul berbagai kendala mulai dari aplikasi yang tidak bisa dibuka, tampilan layar pada saat membuka tiba-tiba nge crash (rusak) atau forced close (menutup sendiri), layarnya yang muncul hanya berwarna hitam saja, kita bisa melihat indikator dari situ, bahwa pembaruan atau update yang diluncurkan pada aplikasi *e-commerce* Shopee terbukti setiap tahunnya semakin ramah dengan para pengguna-pengguna yang memakai *handphone* berspesifikasi rendah sekalipun. Bahkan tidak perlu menunggu hingga satu

tahun lamanya, terkadang pada satu minggu saja bisa terjadi beberapa kali update atau pembaruan pada aplikasi *e-commerce* Shopee.

19. Adakah dampak positif dari aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang telah dijalankan?

➤ Seller atau penjual tetap dapat menjalankan usahanya meskipun kegiatan kontak fisik atau kegiatan yang mengundang kerumunan dilarang, mereka tetap dapat menjalankan bisnis jualannya tanpa harus mempunyai bangunan fisik atau tempat seperti toko atau ruko hanya dengan melalui aplikasi *e-commerce* Shopee saja, asalkan tetap memperhatikan protokol kesehatan.

20. Apakah warga Kota Semarang mengalami peningkatan taraf hidup dengan berdirinya PT Shopee Indonesia?

➤ Tentu saja, dengan adanya aplikasi *e-commerce* Shopee masyarakat bisa menjual produk atau barang dengan mudah untuk dipublikasikan melalui platform *e-commerce* Shopee tersebut tanpa memerlukan usaha yang sulit, mereka cukup mendaftarkan diri untuk mendapatkan akun pada aplikasi *e-commerce* Shopee saja dan kemudian barang atau produk yang mereka jual sudah bisa dilihat oleh banyak orang, jadi aplikasi *e-commerce* Shopee ini sebagai tempat atau wadah yang sangat mudah dan praktis untuk digunakan dan sangat menjangkau semua lapisan masyarakat.

21. Apakah dengan diadakannya program yang ditawarkan aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut ikut berkontribusi meningkatkan UMKM warga Kota Semarang?

➤ Sudah pasti meningkatkan UMKM warga Kota Semarang, sebab aplikasi *e-commerce* Shopee ini sangat membantu para penggiat UMKM dalam meningkatkan performa penjualan mereka, karena mereka sendiri bisa langsung dapat mengakses secara mandiri tempat mereka untuk menjual produk atau barang secara lebih efektif dan efisien, hanya cukup dengan bermodalkan internet dan *handphone* saja mereka sudah langsung dapat menjual berbagai barang-barang mereka pada aplikasi *e-commerce* Shopee, jadi dapat dikatakan bahwa aplikasi *e-commerce* Shopee ini sangat membantu semua lapisan masyarakat, khususnya para penggiat UMKM.

22. Apakah program dari aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang diterapkan sudah sesuai dengan standar *e-commerce marketplace* pada umumnya yang menjadi tolak ukur kota-kota besar seperti Kota Semarang ini?

- Bisa dilihat dari total jumlah penggunaanya yang semakin hari semakin banyak dan semakin meningkat dapat dikatakan sebagai indikator bahwa hal tersebut merupakan hasil jika *e-commerce* Shopee ini bisa diterima oleh semua lapisan masyarakat, khususnya warga-warga di kota metropolitan seperti Semarang ini.
23. Apakah ada program dari aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang sudah diterapkan yang menjadi acuan bagi perusahaan *e-commerce* kompetitor sejenis untuk menerapkan program layanan seperti itu?
- Jikalau kita perhatikan lebih teliti pada aplikasi *e-commerce* Shopee sering membuat berbagai macam tren-tren baru yang kemudian diikuti oleh para kompetitor-kompetitornya diluar sana terutama pada bagaimana cara *e-commerce* Shopee melakukan kegiatan beriklan dengan berkolaborasi bersama *buzzer* yang nyentrik seperti Alm. Didi Kempot yang menjadi *booming*, selanjutnya setelah kejadian tersebut muncul berbagai tren-tren lain seperti diskon yang ditawarkan seperti 1:1 pada bulan satu (1) yakni Januari, 2:2 pada bulan dua (2) yakni Februari, dan seterusnya, yang dimana menurut saya pribadi aplikasi *e-commerce* Shopee lah yang menjadi pencetus ide strategi tersebut, yang kemudian saat ini banyak di adopsi oleh kebanyakan *e-commerce* kompetitor sejenis di luar sana, dan setelah itu para kompetitor-kompetitor yang lain juga langsung mengikuti dengan hanya mengganti nama atau istilah *event* yang berbeda dengan yang diberikan *e-commerce* Shopee saja, hal tersebut merupakan gebrakan yang luar biasa, *original*, sebuah keberhasilan serta kesuksesan yang bahkan sampai ada peningkatan di dalam reputasinya, baik pada mesin pencarian maupun pada di *social media*. Jadi dapat dikatakan bahwa aplikasi *e-commerce* Shopee merupakan *pioneer* dari tren-tren iklan dan event tersebut.
24. Apakah setiap tahunnya aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang sudah diterapkan juga mengalami pengembangan? menurut Anda apa perbedaan dari peningkatan dan pengembangan?
- Jika peningkatan itu bisa dibilang, misalnya terdapat tiga (3) fitur dalam aplikasi *e-commerce* Shopee, jadi yang ditingkatkan hanya tiga (3) fitur tersebut, berbeda dengan pengembangan, misalnya sebelumnya hanya terdapat tiga (3) fitur dalam aplikasi *e-commerce* Shopee, kemudian sekarang bertambah menjadi empat (4) atau bahkan lima (5), dan seterusnya. Menurut

saya pastinya setiap tahun juga terdapat pula pengembangan dari aplikasi *e-commerce* Shopee terutama pada bagian fitur-fiturnya, yang sebelumnya hanya terdapat istilah ShopeePay, kemudian bertambah lagi fitur dengan istilah COD (Cash on Delivery), bertambah lagi dengan istilah Tawar, yang dimana bahkan lewat chat sekalipun sekarang konsumen bisa menawar secara langsung kepada penjual terhadap produk atau barang yang mereka ingin beli, dan fitur-fitur yang nantinya akan muncul pun, saya yakin kedepannya akan selalu bertambah setiap tahunnya.

25. Sudah cukupkah aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang dipraktikkan oleh PT Shopee Indonesia?

➤ Saya rasa untuk aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang dipraktikkan oleh PT Shopee Indonesia saya rasa sudah sangat cukup, bahkan sudah mumpuni sekali, karena dilihat dari performa kerjanya sendiri, jika saya perhatikan melalui aplikasi *online* seperti SEMRUSH, *traffic* dari aplikasi *e-commerce* Shopee semakin hari semakin meningkat, sudah sangat membantu sekali dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat Indonesia, khususnya warga Kota Semarang. Jadi dapat disimpulkan bahwa usaha yang dilakukan oleh *e-commerce* Shopee itu lebih dari cukup.

26. Adakah saran Anda selaku perwakilan dari mahasiswa Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung yang berprestasi yang dipilih menjadi *Site Of The Year* oleh IWA ID seputar aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee terkait SEO, Keunikan Tampilan Performa Aplikasi, serta *Social Media Share*?

➤ Saran dari saya yang pertama berkaitan dengan *website* dari aplikasi *e-commerce* Shopee itu sendiri, karena saya sempat beberapa kali mencoba membuka dari *handphone* yang mempunyai layar yang kecil, dengan ukuran layar yang hanya berkisar 4,5 *inch* tampilan aplikasi *e-commerce* Shopee sangat kurang bersahabat, jadi saran saya mungkin di lain waktu bisa ditingkatkan lagi, sehingga tampilan aplikasi *e-commerce* Shopee bisa lebih bersahabat meskipun dengan menggunakan perangkat yang mempunyai monitor yang kecil sekalipun. Di samping itu untuk *social share* nya sendiri sudah bagus tetapi saya harap dapat terus ditingkatkan lagi, saya menemukan juga bahwa *loading page speed* nya atau kecepatan *loading* dari aplikasi *e-commerce* Shopee sendiri bisa dikatakan lambat bahkan sangat lambat,

karena pada sistem tertulis *rank E*, yang menandakan bahwa kecepatan *loading* nya sangat lambat, karena didalam aplikasi *e-commerce* Shoppe tersebut seperti yang kita tahu disana memuat banyak sekali *banner*, gambar-gambar, dan iklan *pop-up* yang sangat banyak dan besar ukurannya yang membuat sangat berat pada sistem. Oleh karena itu *loading page speed* dari aplikasi *e-commerce* Shoppe tercatat *E*, dan saya juga tidak merekomendasikan aplikasi *e-commerce* Shoppe ini bagi orang-orang yang masih mempunyai koneksi jaringan internet yang dibawah *3G*, sangat berbeda sekali dengan kebanyakan aplikasi *e-commerce marketplace* yang lain di luar sana yang dimana mereka bisa mencapai nilai atau *rank C,+* tanggapan saya setidaknya pihak dari aplikasi *e-commerce* Shoppe bisa lebih mempertimbangkan lagi bagaimana cara agar supaya *loading page* nya bisa mencapai ke nilai *C* juga.

**Narasumber 2 :**

Nama : Nuno Orange

Alamat Web : <https://www.nunoorange.com>

Hari/Tanggal : Jum'at, 12 Februari 2021

Lokasi : Lobby Radio Gajah Mada

1. Mohon perkenalkan diri Anda

- Saya Nuno Orange, usia saya 39 th, saat ini saya bekerja di sebuah perusahaan media, tepatnya perusahaan radio Gajah Mada FM Semarang sebagai tim siaran, serta penyiar, dan saya sudah bekerja selama kurang lebih 15 tahun.

2. Sejak kapan Anda terjun di dunia blog?

- Sudah lama, semenjak tahun 2006 di banyak *platform*, tetapi sempat *on* dan *off* (belum rutin menulis) seperti sekarang ini.

3. Apa tanggapan Anda terkait keberadaan aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee?
- Pendapat saya sendiri mengenai layanan aplikasi yang diterapkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee dirasa sangat membantu, terutama di masa pandemi seperti sekarang ini, karena aplikasi *e-commerce* Shopee mampu menyediakan banyak produk atau barang kebutuhan, baik itu yang produk utama (primer), sekunder, hingga tersier, saya juga sering menggunakan aplikasi *e-commerce* Shopee ini untuk berbelanja secara online, dan menurut saya dengan adanya aplikasi *e-commerce* Shopee saya sebagai konsumen merasa dimudahkan, karena saya tidak perlu keluar rumah, tidak harus membuka laptop, tidak harus mengakses ke *website*, cukup dengan membuka aplikasi *e-commerce* Shopee saja pada *handphone* saya dan semuanya sudah tersedia yang dimana di masa pandemi seperti sekarang ini memang sepertinya *lifestyle* kita juga ikut berubah, dari yang semula kita yang harus mengunjungi *offline store* kemudian beralih ke *online store* yang mengunjungi kita, dimana kita sanggup berbelanja dengan cara yang lebih mudah tanpa harus kemana-mana, berbagai macam jenis barang yang ditawarkan ada disana dan yang saya butuhkan sejauh ini bisa saya dapatkan pada aplikasi *e-commerce* tersebut. Jadi dengan adanya keberadaan aplikasi *e-commerce* seperti Shopee ini dirasa sangat membantu.
4. Bagaimana respon Anda mengenai visi, misi, tujuan, *motto*, dan *tagline* PT Shopee Indonesia?
- Untuk visi, misi, tujuan, *motto*, hingga *tagline* tersebut sudah sejalan dengan fungsi dari keberadaan *e-commerce* Shopee itu sendiri, yang dimana aplikasi *e-commerce* Shopee ini bisa memudahkan dan menyediakan kebutuhan produk atau barang apapun dari konsumen, mulai dari kebutuhan primer sampai dengan kebutuhan tersier mereka, jadi apa yang menjadi visi, misi, *motto*, dan *tagline* dari PT. Shopee Indonesia tersebut sudah sejalan dengan apa yang diinginkan oleh konsumen juga, karena telah di provide atau sudah disediakan oleh *e-commerce* Shopee itu sendiri, baik dari segi kemudahan, kelengkapan barang belanja dan lain sebagainya.
5. Seberapa pentingkah visi, misi, tujuan, *motto*, dan *tagline* bagi sebuah perusahaan besar seperti PT Shopee Indonesia?
- Bagi saya elemen tersebut sangatlah penting, sebab menjadi panduan besar bagi suatu perusahaan yang bersangkutan, jika sebuah perusahaan sudah

memiliki visi, misi, tujuan, *motto* beserta *tagline* bisa dikatakan bahwa apa yang akan mereka lakukan itu semuanya harus terencana dan sejalan dengan apa yang sudah tertulis pada visi, misi, tujuan, *motto* dan *tagline* nya. Menurut saya elemen tersebut sudah seperti rencana besar yang ingin dicapai (*goals* nya) dari sebuah perusahaan, jadi *goals* utama perusahaan PT. Shopee Indonesia itu ya berasal dari visi, misi, tujuan, *motto* dan *tagline* yang dimiliki oleh *e-commerce* Shopee itu sendiri, maka dari itu segala sesuatu yang mereka lakukan, apa yang mereka tawarkan harus sejalan dan harus sesuai dengan semua elemen tersebut, dan menurut saya hal tersebut sangat penting, menjadi semacam acuan dan panduan (tolak ukur keberhasilan) supaya apa yang akan dilakukan oleh PT. Shopee Indonesia sebagai perusahaan beserta karyawan Shopee sebagai *crew* semua itu harus sesuai dengan semua elemen tersebut, supaya tidak keluar dari jalur atau rute yang dimilikinya.

6. Bagaimana respon Anda mengenai layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee?

- Menurut saya sangat memudahkan, karena di jaman sekarang ini apapun tersedia dalam genggaman, istilahnya *smartphone* yang kita miliki sekarang ini memang sudah menjadi alat yang sangat multifungsi, jadi kalau PT. Shopee Indonesia merilis aplikasi Shopee juga menurut saya itu hal yang bagus, karena sekarang Shopee tidak hanya bisa diakses melalui *website* saja, tetapi sekarang sudah bisa diakses juga melalui aplikasinya secara langsung, karena jika Shopee diakses melalui *website* itu dirasa lebih cocok dilakukan pada *personal computer* atau laptop, untuk diakses pada *smartphone* itu seperti kurang responsif atau kurang nyaman. Tetapi dengan diluncurkannya aplikasi Shopee tersebut, menurut saya sudah sangat memudahkan, karena aplikasi *e-commerce* Shopee itu dibuat menyesuaikan berdasarkan dengan berbagai *gadget* sehingga baik dari segi interface (tampilan), user experience (pengalaman pengguna), beserta navigasinya itu semua sudah disesuaikan dengan *smartphone* pada umumnya, jadi dengan diluncurkannya layanan aplikasi *e-commerce* Shopee ini menurut saya sangat bagus, karena jauh lebih mudah dan praktis, pengguna *smartphone* dapat semakin mudah dalam mengakses *e-commerce* Shopee melalui aplikasi pada

*smartphone* nya jika dibandingkan dengan melihat tampilan *website* Shopee pada *smartphone* mereka.

7. Tahukah Anda mengenai aplikasi dan layanan yang diterapkan oleh *e-commerce* Shopee?
  - Se jauh ini saya cukup familiar dengan aplikasi dan layanan yang sudah diterapkan oleh *e-commerce* Shopee, karena saya sendiri secara *personal* adalah pengguna dari aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut untuk kegiatan berbelanja online, jadi banyak fitur dari layanan aplikasi tersebut yang telah saya gunakan, walaupun mungkin ada beberapa fitur yang belum saya gunakan sama sekali, tetapi saya cukup mengenal layanan aplikasi yang diterpkan oleh *e-commerce* Shopee nya dengan baik.
8. Jenis layanan seperti apa yang diterapkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee dan apakah layanan tersebut bermanfaat bagi warga Kota Semarang?
  - Se jauh ini yang saya rasakan sangat bermanfaat, aplikasi *e-commerce* Shopee itu kan bisa digunakan untuk dua pihak, yang satu bertindak sebagai *seller*, dan yang satunya lagi bertindak sebagai *buyer*, jadi menurut saya, karena saya melihat dari sudut pandang *buyer* aplikasi *e-commerce* Shopee yang diterapkan tersebut dirasa se jauh ini sudah cukup fungsional dan mewakili apa yang saya perlukan, mulai dari kebutuhan saya pada saat pemilihan barang atau produk, proses *checkout*, opsi pembayaran, pemilihan ekspedisi, tracking atau pelacakan dan sebagainya itu sudah saya rasakan semuanya, dan dirasa sudah sangat cukup membantu. Fitur yang terdapat pada aplikasi *e-commerce* Shopee ini bervariasi, di dalam aplikasi ini kita bisa mencari barang yang sesuai dengan apa yang sedang kita inginkan hanya cukup dengan mengetikkan kata kunci atau keyword saja dan biasanya nanti akan langsung muncul berupa suggestion atau berbagai macam saran-saran barang di toko-toko yang sesuai dengan yang sedang dicari oleh kita, kemudian nanti disana kita juga akan menemukan beberapa toko-toko *online* yang dimana kita bisa membandingkan harga, serta kita juga akan mendapatkan beberapa tawaran pilihan menarik pada toko-toko *online* tertentu yang sedang menerapkan program diskon atau promosi, mulai dari bentuk promosi seperti *cashback*, *voucher*, gratis ongkir, dan lain sebagainya, dan layanan pembayaran yang lebih fleksibel dan efisien, seperti layanan pembayaran *cash on delivery* atau layanan bayar ditempat, selanjutnya pada aplikasi ini

kita juga bisa berbelanja kebutuhan secara *online* di program *Flash Sale* karena aplikasi *e-commerce* Shopee sendiri sering sekali mengadakan program *Flash Sale* dan barang-barang yang ditawarkan juga cukup banyak variannya tergantung dari toko-toko *online* mana saja yang ingin berpartisipasi, karena program *Flash Sale* ini memang cukup murah harganya dari harga semula dengan aturan tenggat waktu tertentu, jadi kita sebagai konsumen memang harus pintar-pintar dan jeli mencari barang dan berlomba cepat-cepatan, selanjutnya untuk fitur yang lainnya, sebenarnya masih banyak yang lain, tetapi *mostly* sejauh ini sangat bermanfaat untuk saya sebagai buyer atau sebagai konsumen yang menggunakan aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut. Akan tetapi jika dilihat dari segi seller atau penjual, saya kurang begitu memahami, tetapi jika saya perhatikan, semua hal yang diperlukan oleh *seller* juga sudah dipenuhi oleh aplikasi *e-commerce* Shopee, secara teknis memang sudah cukup memudahkan, karena untuk mendaftarkan diri guna mendapatkan akun pada aplikasi *e-commerce* Shopee saja tergolong tidak ribet dan merepotkan, aplikasi *e-commerce* Shopee juga menyediakan fitur untuk promosi dan berbagai macam fitur lainnya yang dapat digunakan oleh para *seller* supaya barang dagangan yang mereka jual dapat menjadi *highlight* pada tampilan pertama aplikasi *e-commerce* Shopee itu sendiri, jadi kalau menurut saya, baik dari segi *seller*, maupun *buyer*, aplikasi *e-commerce* Shopee ini sudah cukup mewakili dan memfasilitasi keperluan keduanya.

9. Jenis layanan apa saja yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee yang memberikan efek langsung bagi warga Kota Semarang?

- Untuk layanan dari aplikasi *e-commerce* Shopee yang memberi dampak langsung terhadap warga Kota Semarang saya rasa sangat banyak sekali, karena layanan yang ditawarkan pun sangat beraneka ragam dari aplikasi *e-commerce* Shopee itu sendiri, saya akan lebih berbicara jika dari sisi penjual tentu saja sangat bermanfaat, seperti yang sudah saya sampaikan sebelumnya kita bisa berbicara dari dua sisi, dari sisi penjual atau dari sisi pembeli (*buyer*) atau dari sisi penjual (*seller*), jika dilihat dari sisi yang pertama yaitu dari sisi penjual tentu saja layanan dari aplikasi *e-commerce* Shopee ini memberikan dampak langsungnya tentu saja dengan adanya *platform e-commerce* seperti Shopee ini dapat memudahkan para *seller* untuk

berjualan barang dagangan mereka, untuk membuka toko *online* pada *e-commerce* Shopee itu sendiri tidaklah sulit, cukup dengan mendaftar saja, kemudian nanti para penjual langsung dapat meng *upload* barang atau produk yang akan dijualnya, selanjutnya akan terdapat pilihan yang diajukan oleh Shopee yakni kira-kira para penjual tersebut akan memberikan program yang menarik seperti apa kira-kira kepada konsumennya. Karena tidak susah untuk membuka toko *online*, jadi siapa saja bisa berjualan disini, dan menurut saya, hal seperti ini sangat membantu perekonomian masyarakat. Sementara itu yang kedua dari sisi *buyer* layanan aplikasi *e-commerce* Shopee ini mempunyai dampak langsung, yang pertama kita jadi mempunyai banyak pilihan barang atau produk yang akan kita beli dan sangat memudahkan bagi para *buyer* seperti kita karena kita tidak harus repot-repot untuk pergi keluar rumah hanya untuk berbelanja, bahkan sambil rebahan pun kita tetap bisa mencari barang yang kita inginkan, kemudian kita juga dimudahkan dalam proses pembelian dan pembayaran dengan berbagai opsi pilihan, jadi selain Shopee sebagai *marketplace*, pada aplikasi *e-commerce* Shopee sendiri mempunyai beberapa opsi pembayaran, seperti, kita bisa membayar melalui ShopeePay, dimana ShopeePay ini semacam dompet digital nya Shopee, dimana kita bisa menaruh sejumlah uang disana (deposit) yang nantinya pada saat kita akan berbelanja, kita bisa menggunakan pembayaran tersebut melalui ShopeePay ini, yang nantinya juga akan didebit langsung oleh pihak Shopee, dan layanan ShopeePay ini bisa dimanfaatkan oleh masyarakat, khususnya warga Kota Semarang, karena dompet digital aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut tidak hanya dapat dipakai untuk pembayaran produk atau barang yang kita beli pada aplikasi *e-commerce* Shopee saja, tetapi jauh dari itu ShopeePay juga dapat digunakan sebagai alat pembayaran yang sah di berbagai *merchant*, jadi ShopeePay selain bisa dipakai untuk kegiatan pembayaran belanja online, ShopeePay juga bisa digunakan untuk membeli barang atau produk pada *merchant-merchant* yang ada diluar aplikasi *e-commerce* Shopee, pada saat kita melakukan pembelian sejumlah barang, dan membayar dengan opsi pembayaran menggunakan ShopeePay kita juga berkesempatan mendapatkan banyak promo, diskon barang, *free* ongkir, dan lain-lain. Intinya bagi *buyer* juga sangatlah dipermudah sekali, menurut saya layanan ShopeePay merupakan salah satu fitur utama yang bisa

dimanfaatkan dan sangat berguna untuk masyarakat khususnya warga Kota Semarang, dan sepanjang yang saya tahu, fitur ShopeePay ini mampu mendongkrak popularitas dari aplikasi *e-commerce* Shopee dibandingkan dengan para kompetitor-kompetitor nya, karena dompet digital yang dimiliki oleh *e-commerce* Shopee tersebut berada pada urutan pertama aplikasi *e-commerce e-wallet* yang disamping aplikasi *e-commerce* Shopee memiliki banyak pilihan barang yang ditawarkan oleh toko-toko *online* mereka, kita juga tidak perlu keluar rumah apalagi di masa pandemi seperti sekarang ini, serta berbagai opsi pembayaran yang juga sangat memudahkan konsumen, dengan melalui transfer m-banking, kita juga bisa membayar tagihan barang di *minimarket* jika kita belum mempunyai *bank* maupun *m-banking*, bahkan ada juga opsi pembayaran melalui COD (Cash on Delivery) yang dimana kita bisa membayar ketika barang yang kita beli tersebut saat sudah sampai di tujuan, dan selanjutnya baru kita bayarkan uangnya kepada kurir yang mengantarkan barang yang dimaksud.

10. Apakah dengan diadakannya program yang ditawarkan aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut ikut berkontribusi meningkatkan UMKM warga Kota Semarang?
- Tentu saja akan meningkatkan UMKM warga Kota Semarang, karena dengan adanya aplikasi *e-commerce* Shopee ini warga Kota Semarang bisa memanfaatkannya untuk berjualan secara online dengan mudah, karena membuka toko online pada aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut sangatlah mudah karena kita cukup dengan langsung mendaftarkan diri kita saja untuk dibuatkan akun sesuai dengan apa yang sudah diarahkan oleh Tim Shopee, disana ketika kita akan membuat akun, nantinya akan terdapat dua pilihan yaitu “apakah kita akan bertindak sebagai *seller*” atau “apakah kita akan bertindak sebagai *buyer*” dan apabila kita ingin menjadi *seller* di aplikasi *e-commerce* Shopee ini tinggal memilih saja, kemudian nanti kita cukup mengikuti langkah-langkahnya saja seperti yang sudah diberikan oleh Tim Shopee untuk bisa membuka toko online pada aplikasi tersebut. Karena di masa pandemi seperti sekarang, dimana mungkin banyak merchant atau toko yang mulai membatasi penggunaan pemakaian uang tunai, jadi kebanyakan dari mereka akan lebih nyaman jika menggunakan dompet digital seperti fitur ShopeePay yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut, dengan kata lain bahwa masyarakat dapat pergi kemanapun cukup dengan

membawa *handphone* saja atau *cashless* tanpa perlu repot-repot lagi membawa uang tunai dan sekarang pun fitur ShoopePay yang dimiliki oleh aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut juga sudah bekerjasama dengan para UMKM-UMKM yang ada di Kota Semarang, jadi istilahnya pedagang kaki lima sekalipun sudah dapat bekerjasama dengan aplikasi *e-commerce* Shopee, dan saya sebagai konsumen dapat membeli dan membayar barang jualan mereka cukup dengan hanya menggunakan fitur ShoopePay yang telah disediakan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut. Seperti beberapa waktu yang lalu, pada saat saya membeli dimsum di pinggir jalan sebuah kaki lima Semarang itu ternyata juga sudah bekerja sama dengan ShoopePay, dan kebetulan pada saat itu saya tidak memegang uang tunai tetapi saya mempunyai saldo pada ShoopePay. Jadi menurut saya dengan adanya fitur ShoopePay tersebut dirasa sangat membantu dapat meningkatkan UMKM masyarakat, khususnya warga Kota Semarang, karena sangat efisien, dan menarik, fitur ShoopePay juga menawarkan semacam *cashback* persenan, baik itu disetiap pembayaran maupun pada pembayaran pertama pada *merchant* yang bersangkutan, tetapi yang pasti fitur ShoopePay ini merupakan sebuah promosi yang menarik dari aplikasi *e-commerce* Shopee dan fitur tersebut sangat membantu para *seller* atau para pelaku UMKM yang istilahnya belum terlalu besar dan masih berkembang, yang dimana sekarang semua orang bisa membeli barang dagangan mereka cukup dengan membayar menggunakan fitur ShoopePay yang memberikan kesan juga bahwa walaupun pedagang kaki lima tetapi jika opsi pembayarannya sudah menggunakan ShoopePay (*dompet digital*) kesannya seperti sudah sangat modern.

11. Adakah dampak positif dari layanan aplikasi *e-commerce* Shopee yang lainnya yang sudah diterapkan selain yang sudah dijelaskan Anda?
  - Sejalan dari pengalaman saya, yang paling memudahkan baik dari sisi *seller* maupun *buyer*, aplikasi *e-commerce* Shopee dirasa sudah sangat memudahkan kedua belah pihak, bahwa dari sisi *seller* yang dicari adalah wadah (tempatnya) untuk berjualan produk dan barang dagangan mereka, para penggiat UMKM yang ada di Kota Semarang sejauh yang saya tahu juga mereka sudah banyak yang bekerjasama dengan *e-commerce* Shopee melalui penggunaan opsi pembayaran ShoopePay sebagai alternatif atau cara

lain bagi konsumen dalam melakukan proses pembayaran. Sedangkan untuk para *buyer*, khususnya saya sendiri, belanja sekarang sudah tidak perlu repot-repot lagi bahkan yang positifnya lagi adalah ketika kita susah mendapatkan barang yang kita inginkan secara *offline*, pada saat kita mencari barang dan tidak menemukan, mungkin karena barang yang kita cari sudah habis atau kosong dan sebagainya, kita bisa melalui cara alternatif yaitu pada *online shop* seperti aplikasi *e-commerce* Shopee ini untuk mencari barang tersebut, entah mungkin karena barang tersebut telat dalam proses distribusi atau barangkali karena barang yang kita inginkan itu termasuk barang *best seller* yang menjadikan kita susah untuk mendapatkannya sedangkan pada *online shop* seperti aplikasi *e-commerce* Shopee biasanya tetap ada, jadi menurut saya dengan adanya aplikasi *e-commerce* seperti Shopee ini sangat memudahkan sekali, selain itu kita juga jadi mempunyai banyak pilihan barang, untuk sekarang ini, terus terang saya akan *prefer* dan lebih senang berbelanja pada aplikasi *e-commerce* seperti Shopee jika dibandingkan dengan belanja yang harus ke *minimarket* atau misalkan ke toko, karena belum tentu juga barang yang kita inginkan tersedia disana, bahkan untuk sekarang saja seperti barang-barang yang baru dirilis oleh produsen biasanya akan dirilis terlebih dahulu pada aplikasi *e-commerce* seperti Shopee ini, sehingga orang-orang juga akan mendapatkan pengalaman pertama, seperti halnya produk mie yang sedang dirilis oleh ind\*\*\*\* yang dimana kenyataannya justru di pasaran belum tersedia, sedangkan pada aplikasi *e-commerce* seperti Shopee sudah tersedia, jadi dari situ kita bisa mendapatkan pengalaman positif juga disana, dimana hampir semua barang yang kita butuhkan sudah tersedia di aplikasi *e-commerce* Shopee ini. Bukan hanya itu saja, konsumen juga diberikan efisiensi dalam kegiatan berbelanja, dampak positif yang lain dari fitur ShopeePay tersebut adalah memudahkan dan menguntungkan *buyer*, karena terdapat sistem *cashback*, jadi dengan menggunakan opsi pembayaran ShopeePay harga dari produk atau barang yang dibeli akan jauh lebih murah dari harga normalnya, karena yang dicari oleh konsumen sebenarnya hanya itu saja, jadi jika terdapat tawaran semacam *cashback* konsumen pasti akan lebih tertarik, karena saya disini mewakili sebagai *buyer* bahwa konsumen sangat menggemari diskon,

walaupun *cashback* tersebut berbentuk poin sekalipun tetapi bagi konsumen akan tetap terasa berharga.

12. Adakah pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT Shopee Indonesia dalam pelaksanaan operasional perusahaan?

➤ Sepengetahuan saya untuk bentuk pemberdayaan masyarakatnya sendiri justru lebih condong kepada *seller*, jadi program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh aplikasi PT. Shopee Indonesia ini seperti memberikan semacam edukasi ke para pelaku UMKM, mereka memberikan semacam pelatihan khusus, tetapi saya sendiri juga kurang familiar dengan pelatihan itu karena kegiatan tersebut memang ditujukan kepada para *seller* pada *e-commerce* aplikasi Shopee nya saja, entah *seller* itu masih pemula maupun *seller* yang telah merintis dan sudah berjalan lama, tetapi karena bagi saya pribadi bukan *seller* pada *e-commerce* Shopee tersebut melainkan sebagai *buyer*, jadi saya tidak merasakan dampak apapun walau dengan adanya program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT. Shopee Indonesia, tetapi sejauh yang saya tahu, *e-commerce* Shopee merupakan salah satu *e-commerce* yang *concern* terhadap hal-hal seperti program pemberdayaan masyarakat seperti itu.

13. Jadi dapat dikatakan bahwa warga Kota Semarang sudah dilibatkan langsung dalam penerapan program tersebut?

➤ Sudah, karena program pemberdayaan masyarakat tersebut merupakan salah satu bentuk dari *development* atau pengembangan dari para mitra yang sudah bergabung pada aplikasi *e-commerce* Shopee, yang dimana sudah sejalan juga dengan visi, maupun misi *e-commerce* Shopee itu sendiri, jadi dapat dikatakan bahwa warga Kota Semarang sudah dilibatkan langsung dalam penerapan program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT. Shopee Indonesia, karena dengan adanya program pelatihan seperti ini juga mempunyai banyak manfaat bagi mereka juga agar usaha jualan mereka bisa lebih berkembang lagi, karena pada program pelatihan tersebut para *seller e-commerce* Shopee akan diberikan edukasi tentang trik-trik seputar bagaimana cara memilih ekspedisi pengiriman yang tepat, program seperti apa yang sekiranya menarik bagi *buyer*, dan lain sebagainya.

14. Pada prakteknya, apakah strategi yang diterapkan aplikasi *e-commerce* Shopee terkait layanan sudah tepat?
- Menurut saya sejauh ini sudah cukup tepat, karena memang pada prakteknya setiap *e-commerce marketplace* pasti mempunyai masing-masing cara atau strategi agar dapat menarik konsumen. Untuk aplikasi *e-commerce* Shopee terkait layanan sendiri yang paling populer yaitu dia sering mengadakan *event* seperti *Flash Sale*, aplikasi *e-commerce* Shopee juga mempunyai voucher-voucher atau promo yang dapat dibeli dengan harga yang sangat murah, mulai dari 1 (satu) rupiah saja, seperti *voucher* bebas ongkir, *voucher cashback*, *voucher* diskon, dan lain-lain. Kemudian fleksibilitas dari layanan opsi pembayaran yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee yang sangat beragam, mulai dari via transfer bank, ShopeePay yang didalamnya mempunyai banyak potongan dan keuntungan, COD (Cash on Delivery), m-banking, dan sebagainya.
15. Jadi bisa dikatakan bahwa program dari aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang diterapkan sudah sesuai dengan standar tolak ukur kota-kota besar seperti yang dimiliki oleh warga Kota Semarang?
- Iya! karena aplikasi *e-commerce* Shopee sendiri dibuat juga tidak hanya menghususkan warga Kota Semarang saja, tetapi lebih ke yang sifatnya lebih luas lagi cakupannya yaitu internasional, dengan begini, secara otomatis bahwa program dari aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee yang diterapkan sudah sesuai dengan standar tolak ukur warga Kota Semarang, terutama diri saya pribadi.
16. Apakah setiap tahunnya layanan aplikasi *e-commerce* Shopee yang sudah diterapkan selalu mengalami pengembangan?
- Pastinya! tidak perlu sampai menunggu tahunan, karena untuk aplikasi *e-commerce* sekelas Shopee sendiri dalam jangka waktu tertentu dia akan menawarkan update pada aplikasinya, layanan aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut selalu mengalami pengembangan dan hal tersebut ditunjukkan dengan seringnya *update* pada aplikasi *e-commerce* Shopee yang dilakukan, kemudian juga terdapat beberapa program-program tambahan yang dimasukan pada aplikasi tersebut, jadi misalkan Shopee mempunyai program seperti apa nantinya akan ada pembaruan di aplikasinya tersebut, seperti halnya *event* 1:1, 2:2, dan lain sebagainya, karena biasanya aplikasi

*e-commerce* Shopee akan rutin melakukan update atau pembaruan pada saat menjelang *event* tersebut, dan layanan-layanan atau fitur-fitur yang ada pada aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut biasanya akan mengalami pengembangan atau pembaruan secara berkala, terkadang satu bulan saja bisa sampai 2 (dua) atau 3 (tiga) kali *update* untuk aplikasinya sehingga akan ada selalu pembaruan versi dari aplikasi *e-commerce* Shopee itu sendiri. Jadi dapat dikatakan bahwa aplikasi *e-commerce* Shopee merupakan salah satu *e-commerce marketplace* yang termasuk rutin dalam melakukan update atau pembaruan, dan hal tersebut menurut saya merupakan upaya pengembangan yang dilakukan oleh *e-commerce* Shopee itu sendiri, termasuk fitur-fitur yang terdapat didalamnya, serta berbagai layanan-layanan yang akan diperbarui setiap kali ada update atau pembaruan.

17. Jadi menurut Anda sudah cukupkah layanan aplikasi yang diterapkan oleh *e-commerce* Shopee?

- Untuk sejauh ini yang saya rasakan sebagai *user* sekaligus sebagai *buyer*, saya merasa sudah cukup, sejauh ini tidak ada keluhan apapun pada saat saya menggunakan aplikasi *e-commerce* Shopee ini, tidak ada yang istilahnya ketika saya berbelanja online menyusahkan, bahkan malah saya merasakan ada banyak sekali keuntungan yang didapatkan pada saat saya berbelanja online pada aplikasi *e-commerce* Shopee, mulai dari pada saat saya melihat barang dan mencari barang, proses *checkout*, pembayaran, *tracking*, hingga barang itu diterima, kemudian penilaian barang bahwa barang tersebut sudah saya terima, untuk fitur-fitur yang didalamnya pun cukup membantu dimana seperti misalnya ketika saya ingin membeli barang saya bisa langsung berdiskusi atau *chatting* dengan *seller* nya menanyakan ketersediaan barangnya tersebut memastikan apakah ada atau tidaknya barang tersebut, jadi jika dilihat dari sisi saya sebagai *buyer*, layanan aplikasi yang diterapkan oleh *e-commerce* Shopee sejauh ini fitur-fiturnya cukup membantu bahkan sangat membantu saya, jika terdapat pertanyaan atau komplain, saya juga dapat langsung menghubungi Tim Shopee dengan berbagai *channel* yang banyak, baik itu melalui media sosial, maupun melalui lewat percakapan atau *chat* maupun telepon dengan Tim Shopee nya secara langsung, dan bagi saya pribadi merasa tidak pernah mempunyai masalah dengan layanan aplikasi dari *e-commerce* Shopee, istilahnya pengalaman saya selama menggunakan

aplikasi *e-commerce* Shopee sejauh ini tidak terlalu menyusahkan, bahkan sama sekali tidak ada keluhan. jadi menurut saya sudah sangat cukup, tetapi tidak menutup kemungkinan jika nanti kedepannya akan terdapat pembaruan lain yang terkait dengan kebijakan yang sudah diterapkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee saya kurang tahu, tetapi sejauh ini aplikasi yang diterapkan oleh Shopee sangat membantu saya dalam melakukan belanja online.

18. Adakah saran anda sebagai pengguna sekaligus konsumen aplikasi *e-commerce* Shopee terkait layanan yang harus diberikan kedepannya?

- Untuk saat ini, saran saya mungkin lebih kepada kecepatan proses *loading* pada aplikasi *e-commerce* Shopee itu sendiri, karena beberapa kali saya sempat mengalami ada sedikit nge *lag* pada saat saya membuka aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut, mungkin karena terlalu banyak iklan atau pop-up yang bermunculan pada *landing page* di aplikasi tersebut, dari beberapa kali penggunaan pada saat saya membuka aplikasi *e-commerce* Shopee juga seperti terasa lama (kecepatan dalam proses *loading* nya untuk bisa menampilkan aplikasi, saya kurang begitu paham apakah masalah tersebut berasal dari *handphone* saya atau bukan, tetapi ketika saya membuka aplikasi *e-commerce* yang lainnya, saya tidak mengalami masalah serupa, kemudian pada saat saya mengetikkan pencarian barang prosesnya terkadang juga memakan waktu yang lama, walaupun bagi saya pribadi hal semacam itu bukanlah sebuah masalah yang serius, tetapi apabila hal tersebut dapat diperbaiki pasti akan memberikan pengalaman yang lebih baik lagi bagi para pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee. Mungkin hanya itu saja terkait saran saya sebagai pengguna sekaligus konsumen pada aplikasi *e-commerce* Shopee terkait layanan yang harus diberikan kedepannya, untuk soal keamanan data saya rasa juga perlu untuk diperhatikan bagi Tim Shopee, karena didalam aplikasi ini kita memberikan data kita secara *personal* dari mulai nama, alamat, hingga nomor *handphone* bahkan jika kita ingin mengaktifkan Shopee Pay Later atau kredit yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee itu sendiri, kita juga harus memberikan pula foto KTP, dan lain sebagainya, diharapkan untuk kedepannya untuk fitur keamanan seperti ini nantinya sudah lebih terjamin dan terjaga, sehingga kita sebagai *buyer* cukup merasa secure atau aman ketika menggunakan aplikasi

*e-commerce* Shopee ini dan tidak ragu lagi memberikan data-data pribadi kita, karena yang namanya kebocoran data itu sudah sering terjadi, dan hal ini juga sering dialami oleh layanan pengguna *e-commerce* yang lain di luar sana serta sudah menjadi *issue* yang terus-menerus terjadi, kalau untuk fitur-fitur yang lainnya saya rasa sudah cukup, seperti yang sudah sempat saya singgung, aplikasi *e-commerce* Shopee juga mempunyai fitur ShopeePayLater, jadi barang atau produk yang kita beli bisa dibayarkan terlebih dahulu oleh *e-commerce* Shopee, istilahnya kredit, yang dimana fitur ini juga menjadi nilai lebih bagi aplikasi *e-commerce* Shopee, tetapi fitur ShopeePayLater ini hingga sekarang masih belum saya gunakan, karena saya merasa masih belum terlalu membutuhkan fitur tersebut, menurut saya fitur ShopeePayLater akan sangat berguna jika pembeliannya adalah jumlah yang masif atau besar (kulakan) fitur ini akan sangat bermanfaat sekali, atau mungkin yang tujuan pemakaiannya lebih kearah yang sifatnya konsumtif (barang atau produk yang terus-terusan harus dibeli), tetapi untuk secara personal saya masih belum terlalu membutuhkan fitur tersebut.

**Narasumber 3 :**

Nama : Uniek Kaswarganti

Alamat Web : <https://www.uniiekkaswarganti.com>

Hari/Tanggal : Senin, 08 Februari 2021

Lokasi : Rosti Cafe

1. Mohon perkenalkan diri Anda?

- Assalamu'alaikum wr wb, perkenalkan nama saya Uniek Kaswarganti, saya merupakan seorang *mom blogger* yang tinggal di Kota Semarang, saat ini saya bekerja sebagai *freelancer* dengan membuat konten berupa berbagai tulisan atau artikel maupun video, dan saya juga seorang ibu dari 2 (dua) orang anak.

2. Sejak kapan Anda terjun di dunia blog?
  - Saya mulai terjun didunia blog dari tahun 2010, dan saat ini saya mengelola beberapa blog milik saya sendiri, mulai dari yang blog khusus untuk *review* barang dan jasa, kesehatan, *parenting*, *review* buku, hingga jalan-jalan dan kuliner.
3. Apa tanggapan Anda terkait keberadaan layanan aplikasi *e-commerce* Shopee?
  - Senang sekali rasanya, karena dengan adanya layanan aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut dapat membantu saya untuk berbelanja berbagai kebutuhan saya yang bermacam-macam secara *online*, karena sejak pandemi seperti sekarang ini, saya khawatir dan takut untuk belanja secara *offline*, jadi dengan adanya aplikasi *e-commerce* Shopee ini saya merasa sangat terbantu sekali.
4. Bagaimana respon Anda mengenai visi, misi, tujuan, *motto*, dan *tagline* PT Shopee Indonesia?
  - Baik visi, misi, tujuan, *motto*, hingga *tagline* Shopee, saya merasa semakin mendekatkan customer atau konsumen untuk menggunakan layanan aplikasi *e-commerce* Shopee jadi makin mudah.
5. Bagaimana pengelolaan layanan aplikasi *e-commerce* Shopee dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan yang mereka buat?
  - Sudah bagus, karena pada saat pertama kali kita membuka aplikasi *e-commerce* Shopee saja kita sudah disuguhkan dengan tampilan antarmuka yang ramai, kemudian berbagai fitur-fitur pada aplikasi *e-commerce* Shopee dinilai juga menyenangkan, saya sebagai pengguna pada saat membuka aplikasi *e-commerce* Shopee, saya merasa *happy* saja, jadi selain belanja *online* pada aplikasi tersebut, pengguna juga diberikan fitur-fitur yang menyenangkan dan menarik lainnya.
6. Seberapa pentingkah visi, misi, tujuan, *motto*, dan *tagline* bagi perusahaan besar seperti PT. Shopee Indonesia?
  - Sangat penting sekali, karena dengan adanya baik visi, misi, tujuan, *motto*, hingga *tagline* yang sudah ditentukan, PT. Shopee Indonesia paham bagaimana cara melayani konsumen yang benar, karena dijamin sekarang banyak sekali bermunculan berbagai kompetitor *e-commerce marketplace* yang sejenis yang membuat persaingan menjadi semakin ketat, jadi dengan adanya visi, misi, tujuan, *motto*, dan *tagline* PT. Shopee Indonesia sanggup

menentukan akan kearah mana dan seperti apa pelayanan yang akan diberikan kedepannya (ada target yang harus dicapai), jadi berhasilnya tolak ukur *customer loyalty* pada segala segmen tergantung dari pencapaian visi, misi, tujuan, *motto*, dan *tagline* daripada PT. Shopee Indonesia itu sendiri.

7. Bagaimana respon Anda mengenai layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee?

➤ Menurut saya, untuk layanan yang diberikan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee, saya rasa juga sudah bagus, aplikasi ini sangat mudah sekali untuk digunakan, sangat memudahkan para pengguna, baik dari sisi pemilihan barang, dan juga cara pembayarannya. jadi pada saat kita berbelanja online maupun ingin membayar tagihan atau yang lainnya sudah tersedia semua menu nya pada aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut.

8. Apakah Anda mengetahui layanan apa saja yang terdapat pada aplikasi *e-commerce* Shopee?

➤ Selama saya berbelanja di Shopee, untuk layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee nya sendiri sangat bervariasi, mulai dari saat kita membuka aplikasi tersebut terdapat berbagai macam menu pilihan mulai dari menu belanja barang, menu membayar seperti pulsa, beli tiket, pembayaran tagihan, layanan *deals* di sekitarmu yang dimana layanan ini menyesuaikan dengan lokasi tempat tinggal kita berada, hingga berbagai macam promo pula, diskon 50% , dan-lain sebagainya, jadi selain aplikasi *e-commerce* Shopee untuk penjualan, aplikasi ini juga menawarkan layanan Flash Sale, dengan opsi pembayaran yang semakin mudah, dan didukung dengan berbagai macam diskon apabila pengguna menggunakan opsi pembayaran berupa ShopeePay, kemudian untuk keperluan berbagai bayar-membayar baik itu kebutuhan rumah tangga hingga perjalanan juga sudah terdapat lengkap pada aplikasi *e-commerce* Shopee.

9. Apa saja program dari layanan aplikasi *e-commerce* Shopee yang memberi dampak langsung terhadap warga Kota Semarang?

➤ Terutama untuk layanan penjualan produk dan berbagai barang-barang yang ditawarkan, kemudian pada saat aplikasi *e-commerce* Shopee memberikan diskon, hal tersebut sangat menarik sekali, setiap orang jadi menginginkan mendapatkan barang sesuai kebutuhannya tetapi tetap ramah dikantong.

Karena sejak pandemi seperti sekarang ini setiap kali saya belanja untuk kebutuhan maupun bayar-bayar tagihan atau sekedar ingin pergi keluar rumah saja karena merasa jenuh saya tetap merasakan purno, jadi dengan adanya aplikasi *e-commerce* Shopee ini bisa menjadi solusi alternatif bagi saya untuk tetap melakukan kegiatan berbelanja dan keperluan bayar membayar, ingin belanja baju bisa langsung lewat aplikasi *e-commerce* Shopee, bayar-bayar tagihan juga bisa lewat aplikasi tersebut, jadi menurut saya sangat bermanfaat sekali untuk saya yang tinggal di Kota Semarang, maupun bagi masyarakat yang tinggal di kota-kota besar di seluruh Indonesia lainnya.

10. Adakah pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh PT. Shopee Indonesia dalam pelaksanaan operasional perusahaan?
  - Pastinya ada! Jadi PT. Shopee Indonesia berupaya mengangkat UMKM masyarakat Indonesia, karena disaat pandemi seperti sekarang ini, kebanyakan dari mereka semakin susah untuk berjualan secara *offline*, maka dari itu berbagai usaha kecil-kecilan ikut bergabung dengan aplikasi *e-commerce* Shopee untuk menjual berbagai barang dan produknya mereka disana. Tak hanya itu saja, PT. Shopee Indonesia juga memberikan arahan atau semacam edukasi bagaimana cara agar tampilan produk yang mereka jual supaya lebih menarik, bagaimana cara memberikan deskripsi, bagaimana cara mengambil foto produk yang benar, hingga pemberian tips disaat-saat tertentu diskon yang dapat menarik konsumen itu bisa seperti apa bentuknya, agar supaya penjualan mereka dapat terus meningkat setelah bergabung dengan aplikasi *e-commerce* Shopee.
11. Program pemberdayaan seperti apa yang diterapkan oleh PT. Shopee Indonesia?
  - Jadi mengangkat perekonomian masyarakat kecil, yang rata-rata dari mereka hanya bermodalkan sedikit, dan tidak bisa untuk membuka toko sendiri, jadi dengan cara mereka bergabung dengan aplikasi *e-commerce* Shopee, diharapkan roda perekonomian Indonesia dapat terus berputar.
12. Jadi dengan kata lain, warga Kota Semarang ikut dilibatkan secara langsung dalam penerapan program masyarakat tersebut?
  - Tentu saja! karena beberapa kali pada saat saya membuka menu, saya juga selalu mem *filter* letak lokasi penjual barang yang saya perlukan yang kiranya terdapat di Kota Semarang, saya mencari yang terdekat agar supaya

barang yang dipesan oleh saya dapat cepat sampai di tangan, setelah dilihat ternyata banyak sekali produk buatan mereka yang ada di Kota Semarang, dan harga yang ditawarkan pun cenderung lebih murah dengan harga yang ada di toko *offline*, hal ini menurut saya bisa menjadi nilai lebih dari Kota Semarang, bahwa warga Kota Semarang yang mempunyai potensi untuk berjualan dan berwirausaha saya sarankan untuk langsung bergabung saja dengan aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut.

13. Efektifkah layanan yang ditawarkan oleh aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee tersebut di Kota Semarang?

- Efektif! karena kita dapat memilih barang atau produk persis seperti apa yang kita inginkan, karena pada aplikasi *e-commerce* Shopee sudah disediakan pilihan produk dan barang yang beragam kepada para konsumennya, jadi *customer* dapat bebas berbelanja kebutuhan dan keperluan mereka, dan berbagai opsi pembayaran yang dapat dilakukan baik secara *cash* maupun lewat ShopeePay, dan pilihan bermacam-macam agen pengiriman yang dimana *customer* juga dibebaskan untuk memilih, jadi menurut saya terkait layanan yang ditawarkan oleh aplikasi dan layanan *e-commerce* Shopee tersebut di Kota Semarang sudah sangat efektif sekali.

14. Seberapa bermanfaat layanan yang ditawarkan aplikasi *e-commerce* Shopee tersebut bagi warga Kota Semarang?

- Semisal diberikan penilaian dari angka 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh) saja saya akan memilih angka 9 (sembilan), sejauh ini untuk layanan yang diberikan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee dinilai sudah sangat bermanfaat terhadap warga Kota Semarang.

15. Aplikasi *e-commerce marketplace* apa saja yang Anda gunakan dalam kegiatan berbelanja secara *online*?

- Terus terang saya hanya menggunakan aplikasi *e-commerce* Shopee saja, disamping karena saya sudah lama menggunakan aplikasi tersebut, juga karena saya merasa sudah nyaman menggunakan aplikasi *e-commerce* Shopee untuk kegiatan berbelanja secara *online*.

16. Apakah dengan diadakannya layanan tersebut ikut membantu peningkatan UMKM warga Kota Semarang?

- Dari pengamatan saya dengan diadakannya layanan tersebut juga sudah berkontribusi pula meningkatkan UMKM warga Kota Semarang, karena kini

masyarakat jadi semakin mudah untuk menjual barang dagangan mereka, darimanapun, dan kapanpun, mereka cukup dengan mendaftarkan diri pada aplikasi *e-commerce* Shopee guna mendapatkan akun saja, mengenai cara pendaftaran menjadi *seller* pun pada aplikasi tersebut juga tergolong sangat mudah dilakukan, menurut cerita dari beberapa pengalaman teman saya, pada saat mereka akan mulai bergabung dengan aplikasi *e-commerce* Shopee mereka langsung dipandu langsung oleh customer service atau Tim Shopee nya yang sangat responsif.

17. Apakah warga Kota Semarang mengalami peningkatan taraf hidup dengan berdirinya PT. Shopee Indonesia?

- Jika yang sebelumnya sebagian dari masyarakat sudah mempunyai usaha tetapi terkendala dengan adanya pandemi seperti sekarang, yang dimana mereka biasa berjualan secara *offline* namun saat ini susah untuk dilangsungkan, tentu saja dengan berdirinya PT. Shopee Indonesia dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat, khususnya warga Kota Semarang, karena dengan mereka bergabung dengan aplikasi *e-commerce* Shopee untuk mendaftarkan diri sebagai *seller* sekarang ini pembelinya pun jadi lebih banyak dan beragam, se-Indonesia jadi tahu bahwa mereka menjual berbagai barang dan produk seperti apa dan apa saja, kemudian masyarakat juga tidak perlu khawatir akan kendala tempat untuk berjualan dagangan mereka, karena sekarang mereka sudah tidak memerlukan lagi bangunan fisik, jadi yang semula takut untuk memulai usaha kembali, dengan mereka bergabung dengan aplikasi *e-commerce* Shopee, mereka cukup langsung mendaftarkan diri saja sebagai *seller* pada aplikasi tersebut, memasang produk dagangan mereka, menunggu pesanan, dan selanjutnya jika ada pembeli yang sudah memesan tinggal mengirimkan barang tersebut kepada mereka, dan untuk alamat pengirimnya pun sudah tertera jelas ingin dikirimkan kemana, serta biaya ongkos kirimnya berapa.

18. Apakah keberlangsungan layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee memiliki dampak positif bagi warga Kota Semarang selain yang sudah disebutkan oleh Anda?

- Untuk sekarang saja keberlangsungan layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee dirasa sudah bagus dan memiliki dampak positif tentunya, tetapi jika aplikasi tersebut semakin dikembangkan dan

ditingkankan lagi performa layanannya, tentu penggunaannya akan lebih merasa senang, misalnya saja melalui program semacam *loyalty customer*.

19. Pada prakteknya, apakah strategi yang diterapkan oleh aplikasi *e-commerce* Shopee terkait layanan sudah tepat?
  - Kalau menurut saya sudah, karena sekarang masyarakat semakin gemar berbelanja online, jadi dengan mereka melihat tampilan dari aplikasi *e-commerce* Shopee saja sudah senang, jadi terkadang secara tidak langsung yang semula tidak membutuhkan barang dan produk sekalipun jadi tetap berbelanja.
20. Apakah program dari layanan aplikasi *e-commerce* Shopee yang diterapkan sudah sesuai dengan standar tolak ukur kota-kota besar seperti yang dimiliki oleh warga Kota Semarang?
  - Mengenai program dari layanan aplikasi *e-commerce* Shopee yang diterapkan dirasa juga sudah sesuai dengan keperluan dan kebutuhan saya dalam melangsungkan kegiatan belanja *online*.
21. Sudah cukupkan layanan aplikasi *e-commerce* Shopee yang dipraktikkan oleh PT. Shopee Indonesia?
  - Tentang kecukupan layanan aplikasi *e-commerce* Shopee yang dipraktikkan oleh PT. Shopee Indonesia untuk saya saat ini saya rasa juga sudah cukup.
22. Apakah setiap tahunnya layanan aplikasi *e-commerce* Shopee yang telah diluncurkan mengalami peningkatan?
  - Iya! dari sepehaman saya layanan aplikasi *e-commerce* Shopee yang telah diluncurkan juga mengalami peningkatan, dapat dilihat dari penambahan berbagai fitur-fitur yang ditawarkan, yang semula kegunaan dari terciptanya aplikasi *e-commerce* Shopee sendiri hanya untuk keperluan kegiatan belanja *online* saja, tetapi kemudian merambah untuk keperluan membayar akomodasi perjalanan, membayar dana pendidikan, jadi sudah dirasakan sendiri oleh saya bahwa semakin kesini aplikasi *e-commerce* Shopee semakin banyak menambahkan berbagai fitur yang ditawarkan kepada para konsumennya.
23. Apakah terdapat program dari layanan aplikasi *e-commerce* Shopee yang sudah diterapkan yang menjadi acuan bagi perusahaan *e-commerce* yang lainnya untuk menerapkan program layanan serupa?

- Sejauh pengamatan saya, biasanya yang lebih banyak ditiru oleh perusahaan *e-commerce* yang sejenis itu seperti *event* aplikasi *e-commerce* Shopee yang setiap bulan menawarkan tawaran menarik, seperti program 1:1, 2:2, 3:3, dan seterusnya, menurut saya pioner dari program seperti ini adalah *e-commerce* Shopee itu sendiri, jadi para *e-commerce* kompetitor yang sejenis lainnya terkesan hanya mengikuti tren yang sedang terjadi saja, mereka meniru tetapi dengan merubah dan menggunakan nama program yang berbeda.

24. Masukan atau saran Anda terhadap PT Shopee Indonesia mengenai layanan apa yang harus ditambahkan kedepannya?

- Mungkin kedepannya, saran saya kepada PT Shopee Indonesia mengadakan seperti semacam reward untuk loyal customer atau seperti penawaran promo dan diskon khusus, jadi pengguna yang sudah sering sekali berbelanja *online* pada aplikasi *e-commerce* Shopee ini dilihat dari history atau riwayat pembelian mereka pada aplikasi *e-commerce* Shopee, jadi masyarakat akan semakin gemar berbelanja secara *online* karena mereka tahu bahwa Shopee ternyata mempunyai *track record* riwayat pembelian mereka, sudah berbelanja sejumlah berapa, mungkin hal semacam itu dapat menjadi pertimbangan bagi PT. Shopee Indonesia untuk dapat membuat perayaan pada hari ulangtahun mereka semacam pemberian reward atau hadiah khusus yang tidak ada pada hari-hari biasanya, yang bisa menambah loyalitas mereka sebagai konsumen untuk tetap setia dengan PT. Shopee Indonesia. Hal tersebut bagi saya menarik, karena layanan tersebut juga bisa menjadi pioner kembali terhadap para kompetitor *e-commerce* yang lainnya, karena saya rasa sejauh untuk ini, masih belum ada kompetitor *e-commerce* sejenis yang lain yang menawarkan layanan serupa, jadi para pengguna pada aplikasi *e-commerce* Shopee merasa diapresiasi, mereka akan merasa bahwa aplikasi *e-commerce* Shopee ternyata memiliki perhatian dan kepedulian juga terhadap para penggunanya, seperti merasa diberikan privilege (kedekatan), merasa sudah menjadi bagian dari *e-commerce* Shopee.