

## BAB II

### DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Pada penelitian ini berfokus pada hubungan kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh host shopee Cess Store dengan *customer* dari Cess Store. Data tersebut didapatkan melalui hasil wawancara dengan pemilik usaha dan disesuaikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut merupakan hasil data yang telah didapatkan mengenai objek yang digunakan pada penelitian ini.

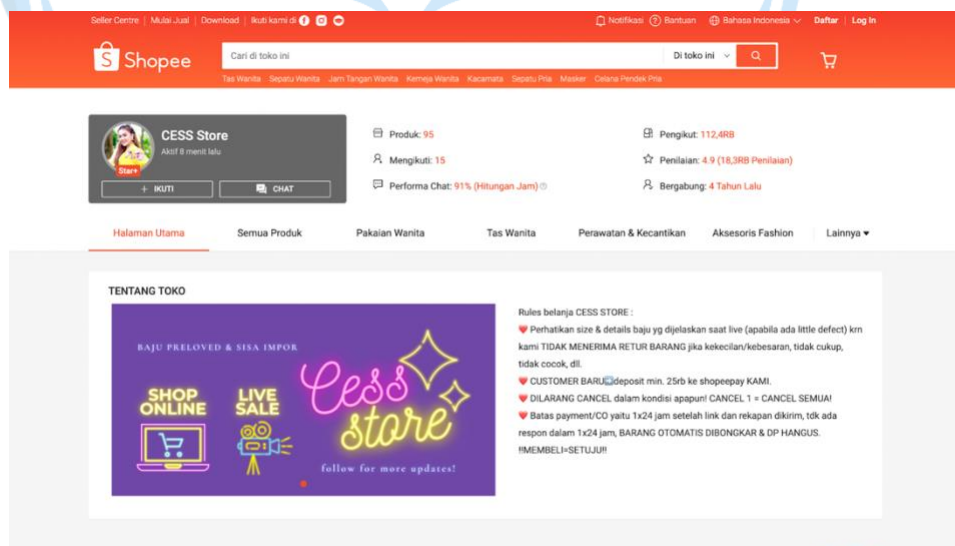
#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Profil Online Shop Cess Store

Cess Store merupakan salah satu *online shop* di platform shopee yang dalam proses promosinya menggunakan fitur Shopee *live streaming* untuk menjual berbagai macam produk *thrift import* wanita. Akun shopee Cess Store telah ada sejak 2018 namun mulai aktif berjualan sejak 2020. Cess Store didirikan oleh seorang wanita bernama Purnawita Kurniasari. Cess Store memiliki kantor yang beralamat di Jl. Nogotirto Regency B14 Gamping Sleman Yogyakarta. Menurut Purnawita, (wawancara, 26 Agustus 2022) berdirinya Cess Store dimulai dari hobi yang dimiliki olehnya yakni bermain sosial media dan ketertarikan dengan proses jual beli *online shop*. Hal tersebut bertepatan dengan adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan tidak leluasnya dalam beraktivitas yang kemudian memunculkan ide untuk mengunggah foto sebagian pakaian bekas (*preloved*) miliknya ke platform Instagram dan Shopee. Namun seiring berjalannya waktu, Purnawita menyadari bahwa penyebaran promosi di

Instagram dirasa kurang menguntungkan sehingga hanya berfokus pada penggunaan Shopee saja dan memberanikan diri untuk mencoba menjual baju sisa butik import dengan memanfaatkan fitur shopee *live streaming*. Usaha Cess Store kemudian berubah bentuk menjadi badan usaha CV yang mampu bertahan dan mengalami peningkatan karena produk yang dijual beragam dan menarik. Selain itu, Purnawita juga menyebutkan bahwa di tahun 2021 Cess Store telah memiliki dua anak usaha yakni Kokomba Store dan Cess Store 2 2021 (wawancara, 26 Agustus 2022). Cess Store telah mendapatkan penghargaan dari Shopee yakni *Shopee Star Plus Seller* yang merupakan salah satu program untuk mengapresiasi penjual *star* yang memiliki performa, penjualan dan kinerja operasional yang baik dan telah memberikan konsumen pelayanan yang terbaik (Shopee Seller, 2022).

GAMBAR 3  
Akun Shopee Cess Store



Sumber : [shopee.co.id/sumpit5758](https://shopee.co.id/sumpit5758)

## 2. Lokasi Perusahaan

Lokasi usaha *Online Shop Cess Store* berada di Jl. Nogotirto Regency B14 Gamping Sleman Yogyakarta.

### 3. Produk dan Harga

Purnawita menjelaskan (wawancara, 26 Agustus 2022) produk yang ditawarkan oleh Cess Store adalah berbagai macam jenis baju bekas butik import wanita yakni atasan, dress, celana serta jaket. Cess Store menyediakan baju import wanita dengan berbagai macam model dan warna. Karena barang yang ditawarkan merupakan baju bekas butik import wanita sehingga setiap model memiliki jumlah yang terbatas. Hal ini yang merupakan daya tarik bagi konsumen untuk berebut barang yang diinginkan.

Harga yang ditawarkan oleh Cess Store sangat bervariasi dan terjangkau, seperti baju atasan mulai harga Rp. 15.000 - Rp. 45.000, dress mulai dari harga Rp. 45.000 - Rp. 150.000, celana mulai dari harga Rp. 15.000 - Rp. 45.000, serta jaket mulai harga Rp. 35.000 - Rp. 70.000.

### 4. Host Shopee *Live Streaming*

Cess Store memiliki tiga host yang membantu dalam menawarkan produknya. Host juga memiliki tugas untuk *me-review* produk, meningkatkan pembelian pada saat *live streaming*, dan menjalin keakraban dengan penonton dan calon *customer*. Menurut Purnawita Kurniasari (wawancara, 26 Agustus 2022) Cess Store memiliki beberapa kriteria dalam merekrut host yakni :

- . Wanita/Pria dengan usia maksimal 35 tahun.

- a. Minimal lulusan SMA.
- b. Percaya diri, jujur, ramah, supel, dan bertanggung jawab.
- c. Mau belajar hal baru.
- d. Mampu bekerja dalam tim.
- e. Mengenal cara kerja marketplace khususnya Shopee
- f. Berpenampilan menarik.
- g. Memiliki selera fashion dan marketing
- h. Mampu berbicara cepat dan tepat.

Calon host yang lolos kriteria kemudian dapat mengikuti *training* yang dilakukan selama satu minggu. Training tersebut melewati beberapa tahapan yakni orientasi dengan tujuan agar calon host dapat mengetahui dan memahami informasi mengenai Cess Store dan cara kerjanya. Setelah melewati masa orientasi, calon host kemudian melewati masa pelatihan yang bertujuan untuk mengajarkan calon host untuk mendapatkan *basic skill* yang diperlukan dalam menjalankan pekerjaan. Tahap terakhir adalah *follow up* untuk dapat mengidentifikasi permasalahan calon host yang memerlukan bantuan.

## 5. . Pembeli dan Pengunjung Cess Store

GAMBAR 4  
Diagram Data Pembeli Cess Store Priode 20 September-19 Oktober 2022



*Sumber : seller.shopee.co.id/CessStore*

Akun shopee Cess Store telah aktif berjualan sejak tahun 2020. Tercatat pada 19 Oktober 2022 akun shopee Cess Store telah diikuti sebanyak 113,9 ribu pengikut. Melalui data yang telah didapatkan, terdapat dua tipe pembeli yakni pembeli baru dan pembeli yang ada. Pembeli baru merupakan tipe pembeli yang belum pernah melakukan pembelian sejak 12 bulan terakhir. Pembeli yang ada merupakan pembeli yang pernah melakukan pesanan selama 12 bulan terakhir. Data yang didapatkan melalui Cess Store, dalam kurun waktu sebulan terhitung dari tanggal 20 September 2022 hingga 19 Oktober 2022 terdapat 515 pembeli yang terdiri dari 57,09% pembeli baru atau sebanyak 294 pembeli baru dan 42,91% pembeli yang ada atau 221 pembeli yang ada. Sehubungan dengan hal tersebut terdapat penurunan total pembeli dari bulan sebelumnya sebanyak 15,30%. Sementara itu, nampak 579 potensial pembeli yang merupakan pengguna yang menambahkan produk di keranjang toko namun tidak sampai pada tahap pembelian. Berdasarkan data yang didapatkan, ditemukan 30,49% tingkat pembelian berulang. Namun data ini terlihat turun dari bulan sebelumnya sebanyak 1,59%.

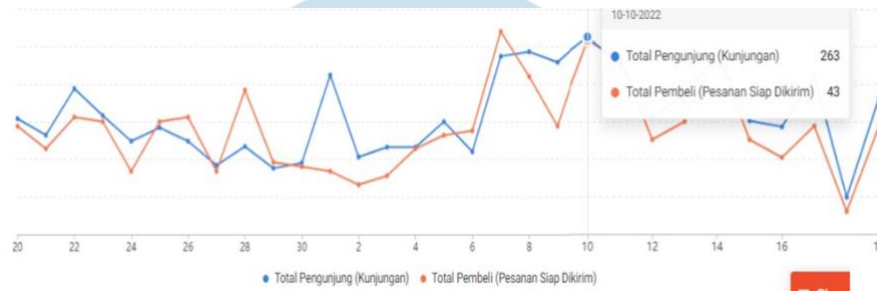
GAMBAR 5  
Total Pengunjung Cess Store Periode 20 September-19 Oktober 2022



*Sumber : seller.shopee.co.id/CessStore*

Total pengunjung Cess Store dalam periode satu bulan yang terhitung dari tanggal 20 September hingga 19 Oktober 2022 terdapat 3.374 pengunjung. Jumlah tersebut turun dari bulan sebelumnya sebanyak 28,53%.

GAMBAR 6  
Grafik Data Total Pengunjung Cess Store Periode 20 September-19 Oktober 2022



Sumber : [seller.shopee.co.id/CessStore](https://seller.shopee.co.id/CessStore)

Dalam kurun waktu sebulan, dari grafik terlihat total pengunjung sebanyak 3.374 pengunjung dan mengalami kenaikan tertinggi pada tanggal 10 Oktober 2022 sebanyak 263 pengunjung. Namun kenaikan tertinggi pada total pengunjung tidak sepadan dengan total pembeli yakni hanya sebanyak 43 pembeli.

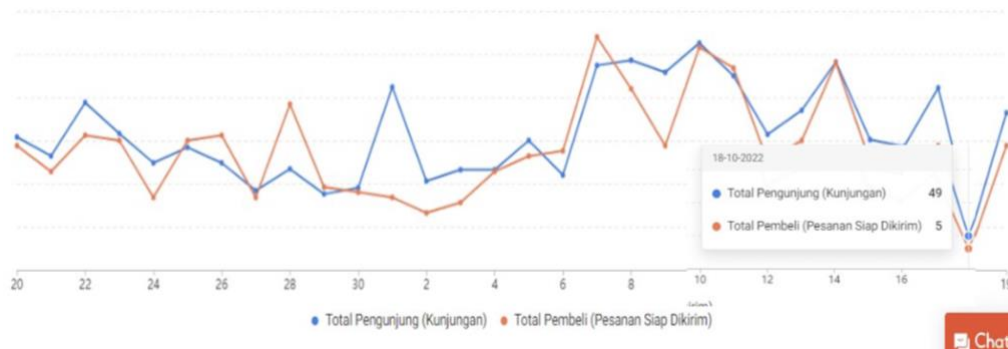
GAMBAR 7  
Grafik Data Tertinggi Total Pembeli Cess Store



Sumber : [seller.shopee.co.id/CessStore](https://seller.shopee.co.id/CessStore)

Sementara itu dari grafik yang didapatkan terdapat total pembeli tertinggi pada tanggal 7 Oktober 2022 yakni sebanyak 45 pembeli dengan total pengunjung sebanyak 237 pengunjung.

GAMBAR 6  
Grafik Data Terendah Total Pembeli Cess Store



Sumber : [seller.shopee.co.id/CessStore](https://seller.shopee.co.id/CessStore)

Akan tetapi pada tanggal 18 Oktober 2022, terdapat penurunan total pengunjung dan pembeli yakni sebanyak 49 pengunjung dengan 4 total pembeli.