

## BAB II

### GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

#### A. Profil Perusahaan

Shopee adalah perusahaan yang didirikan oleh Forrest Li yang merupakan pendiri Sea Group Ltd, yang memayungi Shopee dan Garena. Forrest Li, atau yang bernama asli Li Xiaodong, *co-founder* sekaligus *chairman*, dan *CEO Sea Group Ltd*. Li lahir di Tianjin, China 44 tahun lalu dengan nama Li Xiaodon (Dzulfaroh, 2022). Selanjutnya, sejak 2015 Chris Feng menjadi *Chief Executive Officer* Shopee. Shopee adalah organisasi regional yang menawarkan pengalaman belanja *online* yang sederhana, aman, dan ramah pengguna kepada pelanggan. Shopee telah beroperasi sejak tahun 2015 dengan tujuan menjadi kekuatan perubahan teknologi dan berusaha mengubah dunia menjadi lebih baik dengan menyediakan platform untuk menghubungkan pembeli dan penjual di komunitas (Shopee Careers, 2023). Sejak diluncurkan pada tahun 2015, Shopee telah populer diluncurkan di 7 negara berbeda antara lain Singapura, Malaysia, Indonesia, Thailand, Taiwan, Vietnam, dan Filipina dimana Shopee digunakan sebagai toko *online* di Asia dan Taiwan (Shopee Career, 2015).

Menurut data yang dihimpun oleh *iPrice*, Shopee memiliki sekitar 131,3 juta pengunjung situs bulanan pada kuartal kedua tahun 2022. Sebelum wabah, hanya ada 56 juta pengunjung bulanan ke situs web Shopee pada kuartal ketiga 2019. Dan jumlah pengunjung terus meningkat selama wabah, namun levelnya meningkat dalam dua kuartal pertama tahun ini. seperti yang ditunjukkan pada grafik. Selain itu, jumlah pengunjung website Shopee meningkat 134% dari kuartal

ketiga 2019 ke kuartal kedua 2022. Itu sebabnya Shopee menjadi platform *e-commerce* yang paling banyak dikunjungi dibandingkan kompetitor lainnya. (Ahdiat, 2022).



**Gambar 2. Logo Shopee**

(sumber: Laman Resmi Shopee, 2020)

Shopee awalnya merupakan perusahaan yang mengambil pasar *customer to customer* atau C2C dan mulai mengalami peralihan menjadi *business to customer* sejak meluncurkan Shopee Mall pada tahun 2017 dan bertindak sebagai *platform* toko *online* bagi toko atau distributor resmi. Shopee dalam memberikan dukungan logistik untuk penggunaanya tidak hanya berhubungan dengan 70 layanan kurir di seluruh dunia tapi juga berhubungan dengan beberapa penyedia layanan jasa transportasi *online*. Bahkan, mulai tahun 2020 Shopee memiliki jasa pengiriman Shopee khusus untuk beberapa penjual terpilih yang akan langsung diatur oleh tim *Shopee Express*.

Shopee memiliki beberapa akses untuk berjualan atau berbelanja yaitu dapat melalui website dengan mengakses <https://shopee.co.id/> melalui internet, juga melalui aplikasinya dengan cara mengunduh melalui Apps Store atau Play Store. Adapun Visi dan Misi perusahaan Shopee yaitu:

- 1) Visi: Kami percaya belanja *online* harus dapat diakses, mudah dan menyenangkan. Ini adalah visi yang diinginkan Shopee untuk disampaikan di platform setiap hari. Kami percaya pada kekuatan transformatif teknologi dan ingin mengubah dunia menjadi lebih baik dengan menyediakan platform untuk menghubungkan pembeli dan penjual dalam satu komunitas.
- 2) Misi: Untuk menentukan siapa kita - bagaimana kita berbicara, berperilaku atau bereaksi terhadap situasi apapun - pada dasarnya, kita Sederhana, Bahagia dan Bersama. Atribut kunci ini terlihat di setiap langkah perjalanan Shopee.
  - a. Sederhana, Kami percaya pada kesederhanaan dan integritas, memastikan kehidupan yang jujur, membumi, dan setia pada diri sendiri.
  - b. Senang, Kami ramah, suka bersenang-senang dan penuh dengan energi, menyebarkan sukacita dengan semua orang yang kami temui.
  - c. Bersama, Kami menikmati waktu berkualitas bersama-sama sambil berbelanja *online* dengan teman dan keluarga - melakukan hal-hal yang kami sukai sebagai satu unit besar.

## **B. Customer service Shopee**

Tugas dari *customer service* di Shopee sebenarnya tidak berbeda jauh dengan *customer service* pada umumnya. Beberapa tugas dari para *customer service* ini, diantaranya:

- 1) Membantu menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan oleh penjual ataupun pembeli di aplikasi Shopee.
- 2) Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penjual maupun pembeli Shopee.

- 3) Menanggapi keluhan-keluhan yang berkaitan dengan transaksi ataupun penggunaan aplikasi Shopee.
- 4) Menjalin hubungan baik dengan pengguna Shopee baik penjual ataupun pembeli.

Adapun cara menghubungi *Customer service* Shopee adalah meliputi sebagai berikut: (Aeni, 2021)

- 1) Cara Menghubungi Via Chat Shopee

Cara menghubungi call center Shopee berikutnya, yakni dengan menggunakan fitur *chat* Shopee. Caranya sangat mudah, pelanggan bisa langsung membuka aplikasi Shopee, kemudian pilih menu “saya” yang ada di pojok kanan bawah aplikasi tersebut. Lanjutkan dengan *scroll* ke bawah sampai muncul menu “*chatting* dengan Shopee”. Pilih menu tersebut dan anda bisa langsung mengadakan keluhan, pertanyaan, kritik maupun saran kepada pihak Shopee. Selain menggunakan aplikasi Shopee, anda juga bisa menghubungi via Instagram resmi Shopee melalui *direct message* atau DM. *Customer service* Shopee aktif selama 24 jam dalam satu minggu termasuk pada hari libur nasional. Jadi, anda tidak perlu risau lagi karena kapanpun dibutuhkan, *customer service* Shopee bisa langsung dihubungi untuk dimintai bantuan.

- 2) Cara Menghubungi Via Telepon

Selain melalui aplikasi dan Instagram, pelanggan juga bisa menghubungi *call center* Shopee melalui sambungan telepon. Pelanggan bisa menghubungi nomor 1500702 atau 021-39500300. Namun, nomor yang bisa dihubungi hanya nomor kantor karena Shopee tidak memiliki nomor *Whatsapp*.

Pelanggan jangan percaya apabila ada pesan *Whatsapp* atau pesan pribadi yang mengatas namakan Shopee, karena pesan tersebut bisa disinyalir sebagai pesan penipuan.

3) Cara Menghubungi Melalui Email

Menghubungi *call center* Shopee dengan menggunakan email juga tak kalah mudah. Pelanggan bisa langsung masuk ke aplikasi belanja *online* Shopee kemudian klik menu “saya”. Lalu cari “pusat bantuan” dan klik opsi tersebut dan cari menu email. Kemudian pelanggan bisa langsung menuliskan pertanyaan atau pengaduan dan secara otomatis terkirim ke email Shopee.

4) Cara Menghubungi Call Center Shopee *Express Standard*

Shopee tidak hanya menjadi tempat untuk para penjual menawarkan barang dagangannya dan bukan hanya menjadi tempat pembeli mencari barang yang dibutuhkannya saja. Namun Shopee juga berkomitmen untuk memberikan layanan jual beli *online* yang nyaman bagi seluruh pihak. Salah satu layanan yang coba dihadirkan Shopee yaitu jasa pengiriman Shopee *Express Standard*. Seperti jasa pengiriman lainnya, jasa pengiriman Shopee juga tidak lepas dari komplain dan beragam pertanyaan dari penggunanya. Apabila pelanggan salah satunya, dimana bisa melakukan pengaduan atau komplain melalui *call center* Shopee *Express Standard* di nomor (021) 1500702 atau melalui email [help@support.shopee.co.id](mailto:help@support.shopee.co.id). Selain kedua alamat tersebut, pelanggan juga bisa langsung mengunjungi laman resminya di [shopeexpress.co.id](http://shopeexpress.co.id). Jika Anda *seller*, maka pelanggan bisa bertanya seputar proses pengiriman dari toko, bisa langsung menghubungi *call center* di layanan *chat* Shopee *Express Standard*.

### **C. Mahasiswa aktif Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta angkatan 2017**

Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2017 yang sampelnya ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, peneliti menyebarkan 68 kuisisioner pada mahasiswa sebagai sampel populasi yang ada. 68 responden tersebut adalah responden dengan kriteria mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2017 yang menggunakan aplikasi *e-commerce* Shopee. Pemilihan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2017 sebagai responden didasari dengan data riset dari Kredivo dan Kadata Insight Center atau KIC dilansir dari *Alinea.id* publikasi tanggal 6 Agustus 2020 pukul 22.26 WIB menunjukkan bahwa mahasiswa adalah penyumbang terbesar transaksi berbelanja secara *online*. Dengan data tersebut, mahasiswa memiliki potensi besar untuk mengetahui dan mengalami pelayanan pelanggan oleh Shopee mengingat Shopee adalah *marketplace* favorit di Indonesia berdasarkan jumlah pengunjung, dan penggunaanya.