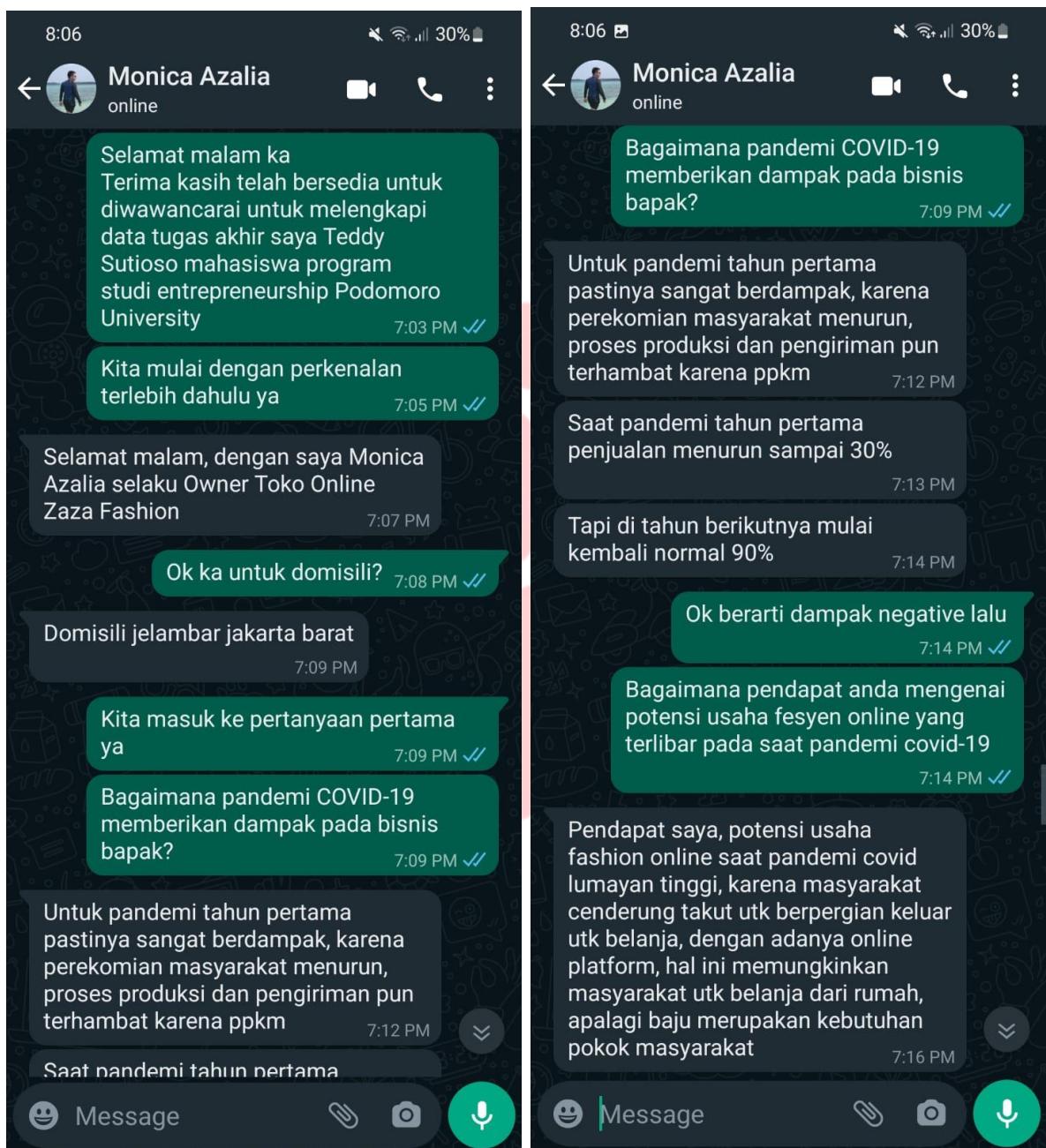
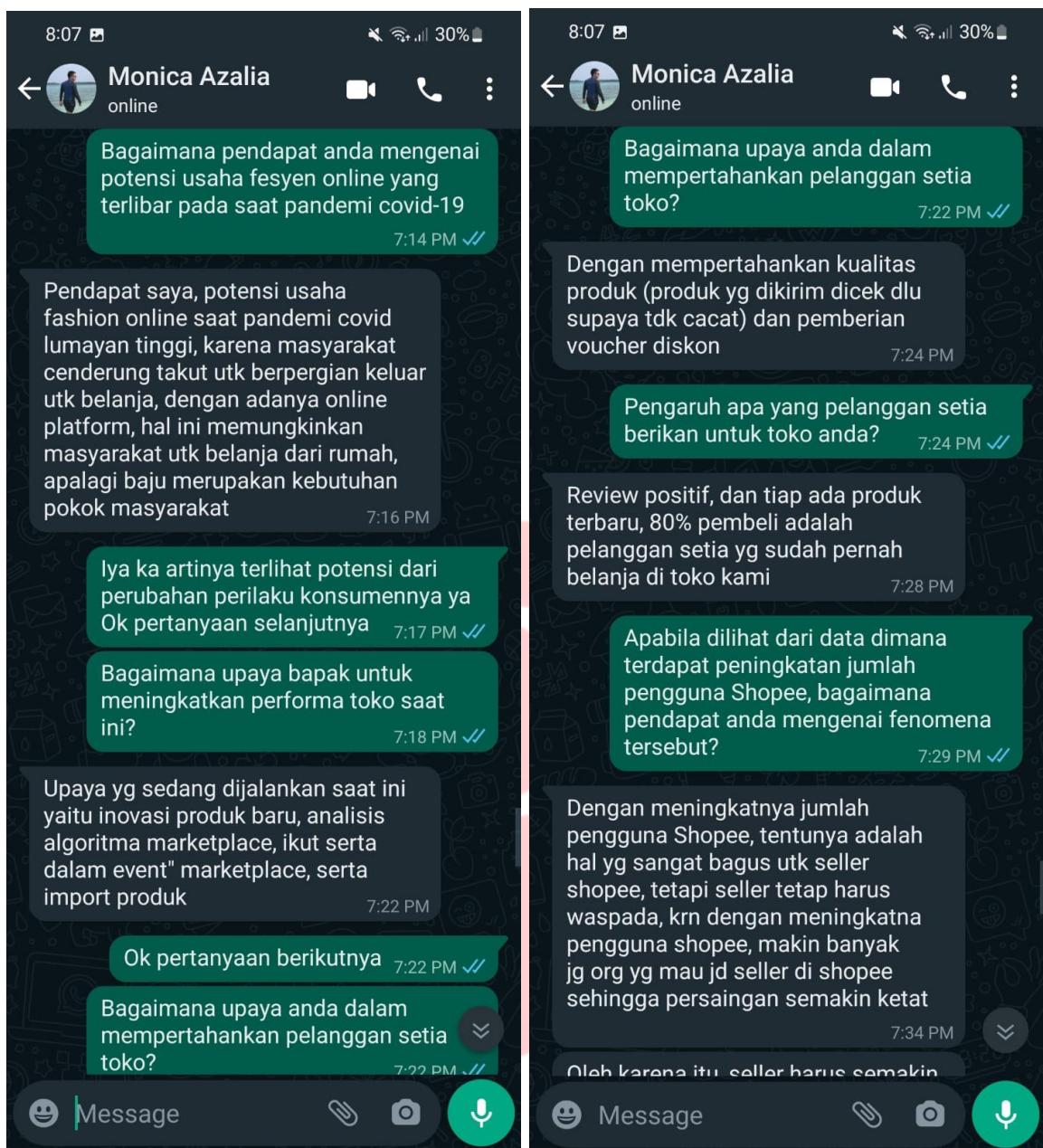


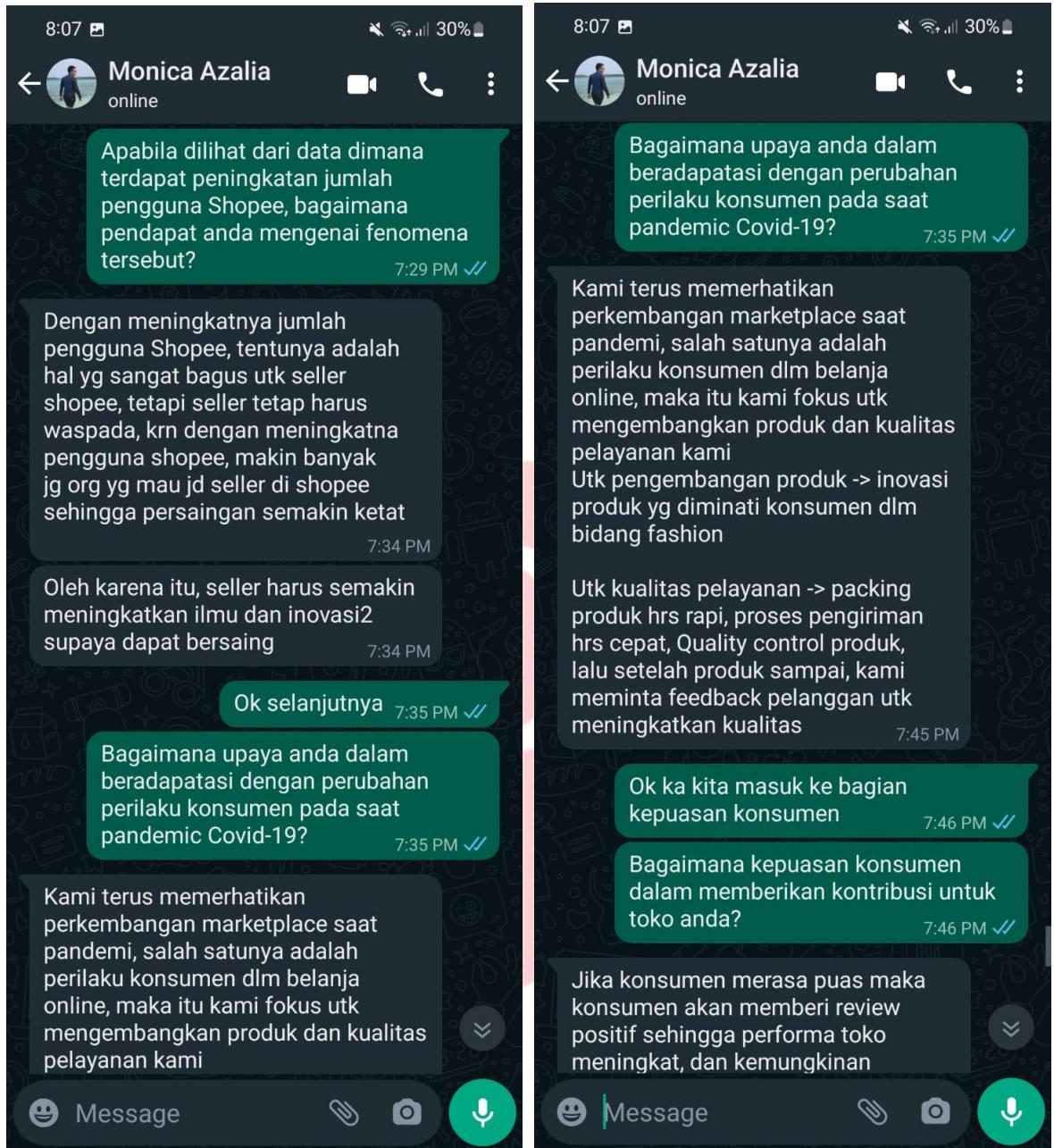
## Lampiran A

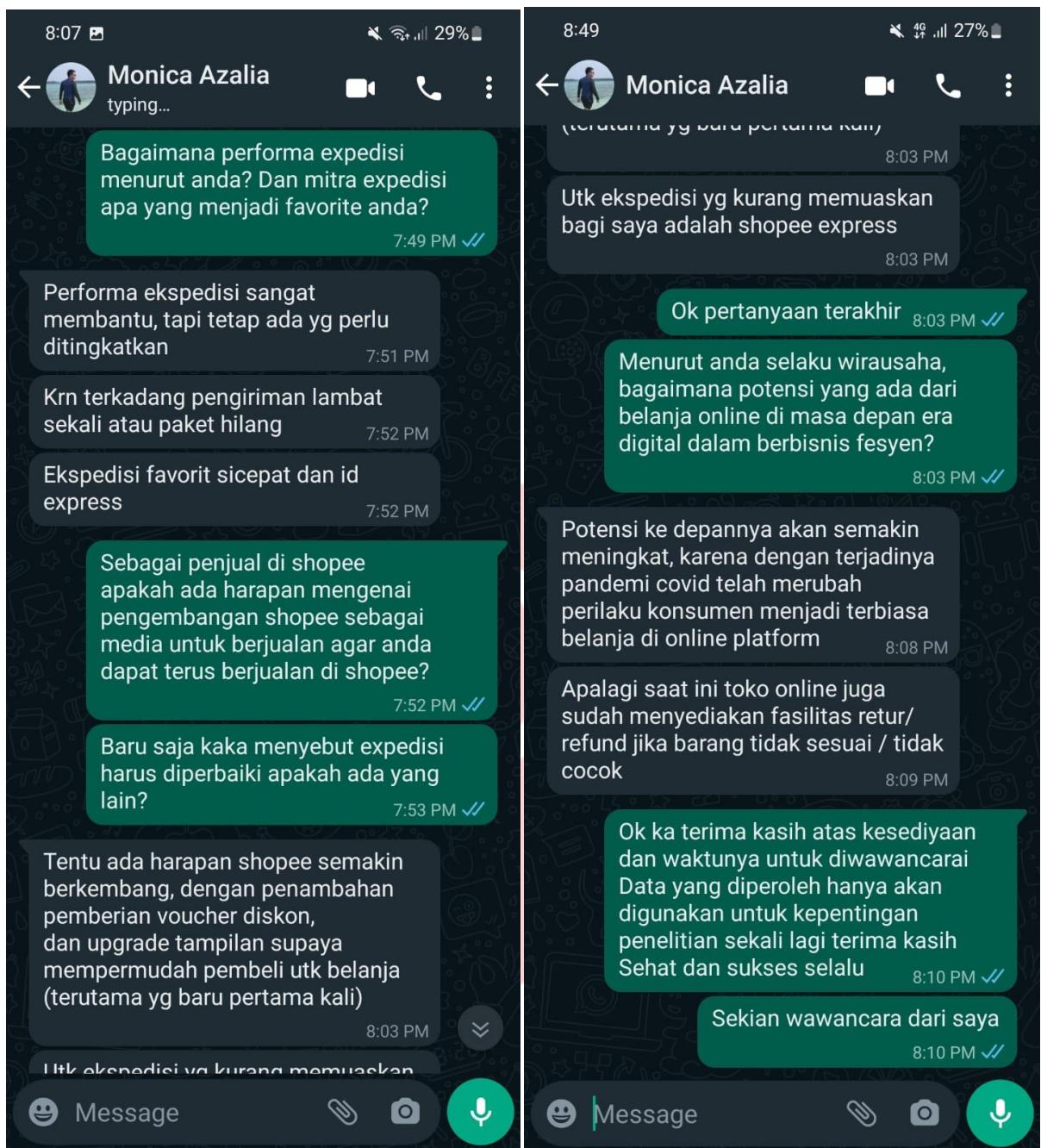
### Transkrip Bukti Wawancara

#### A.1 Informan 1 (Pelaku Usaha)

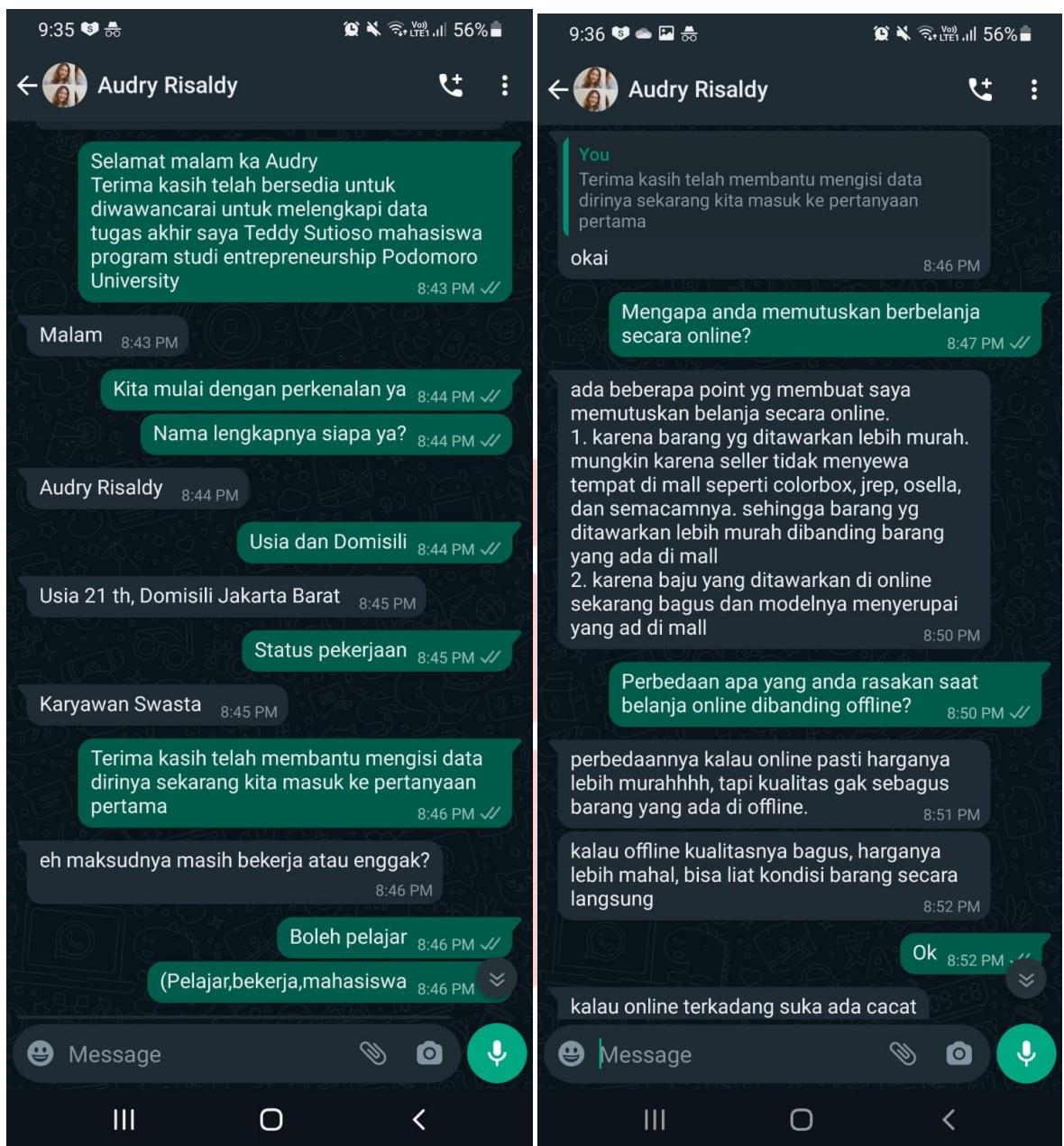


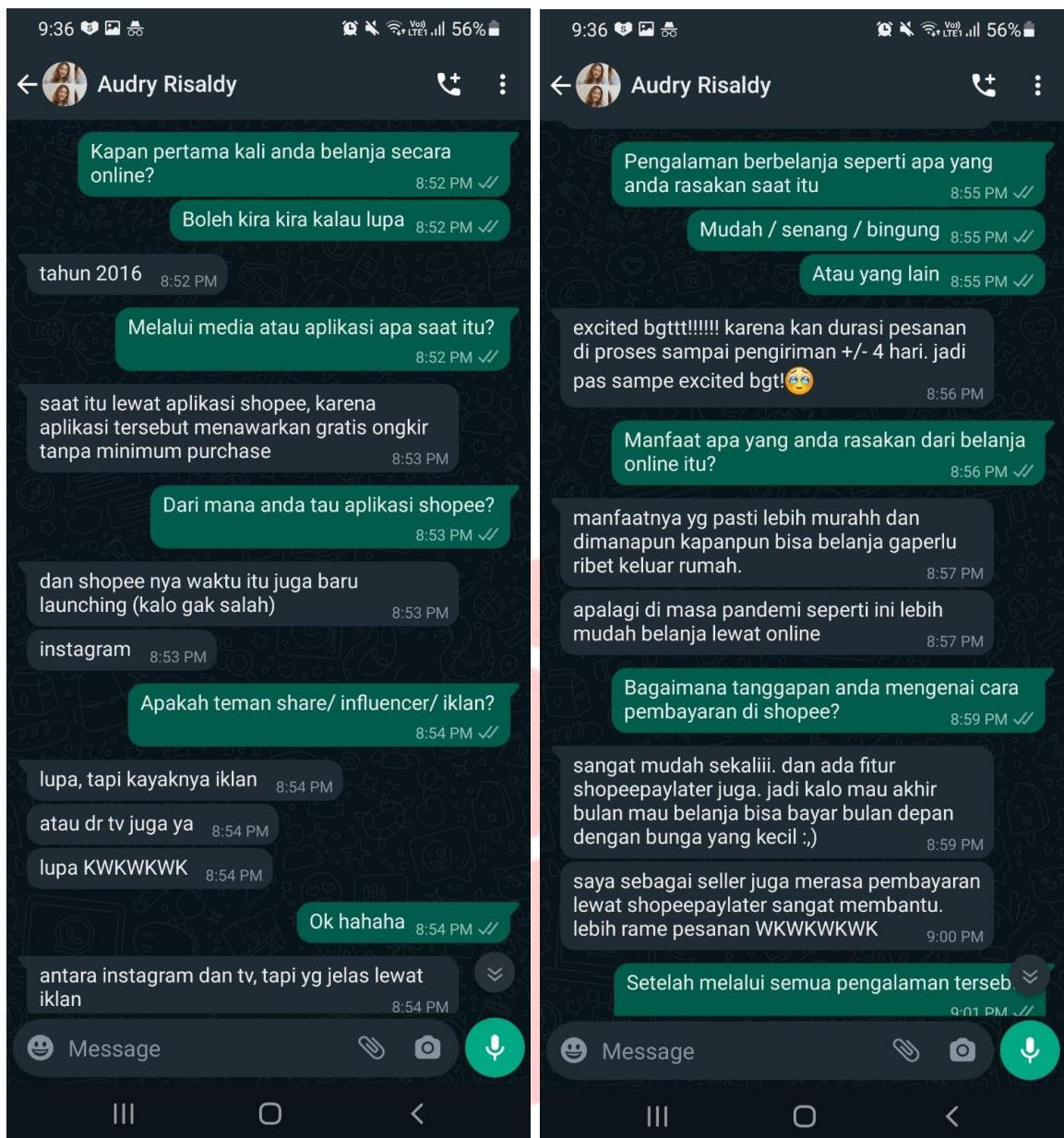


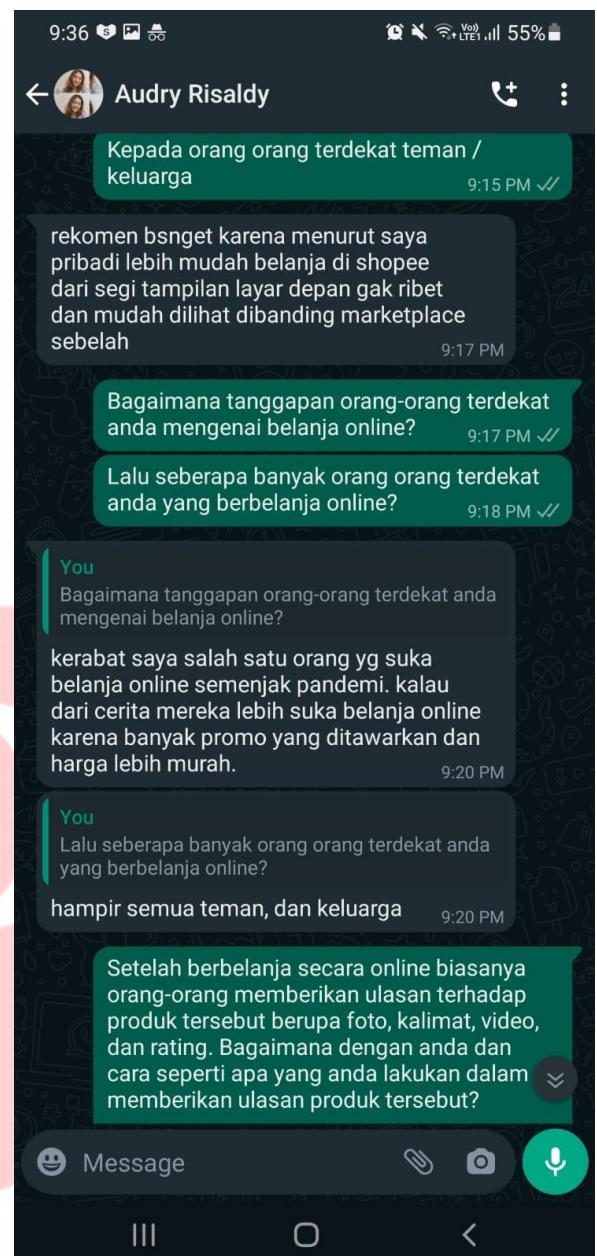


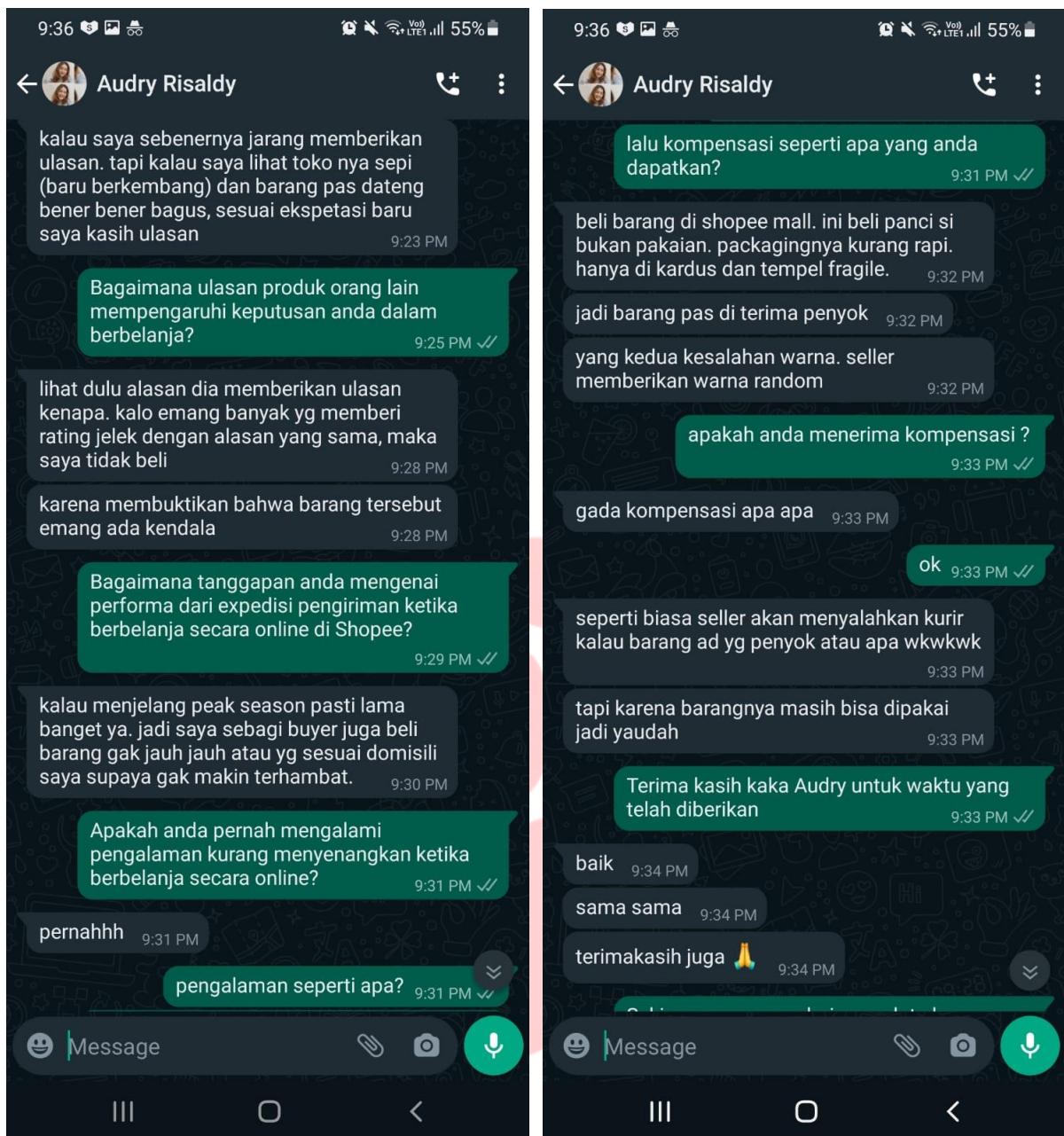


## A.2 Informan 2 (Konsumen 1)



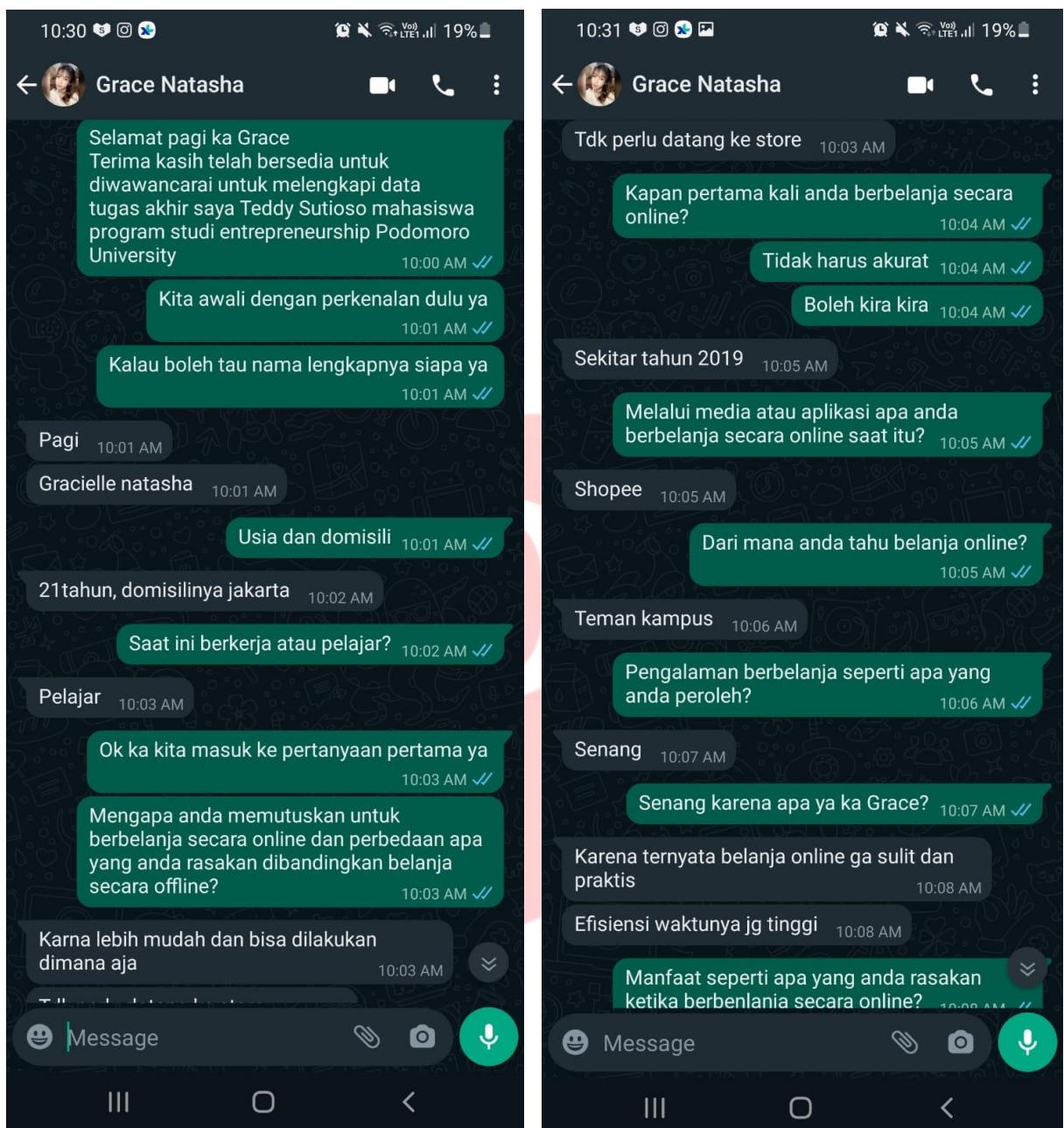


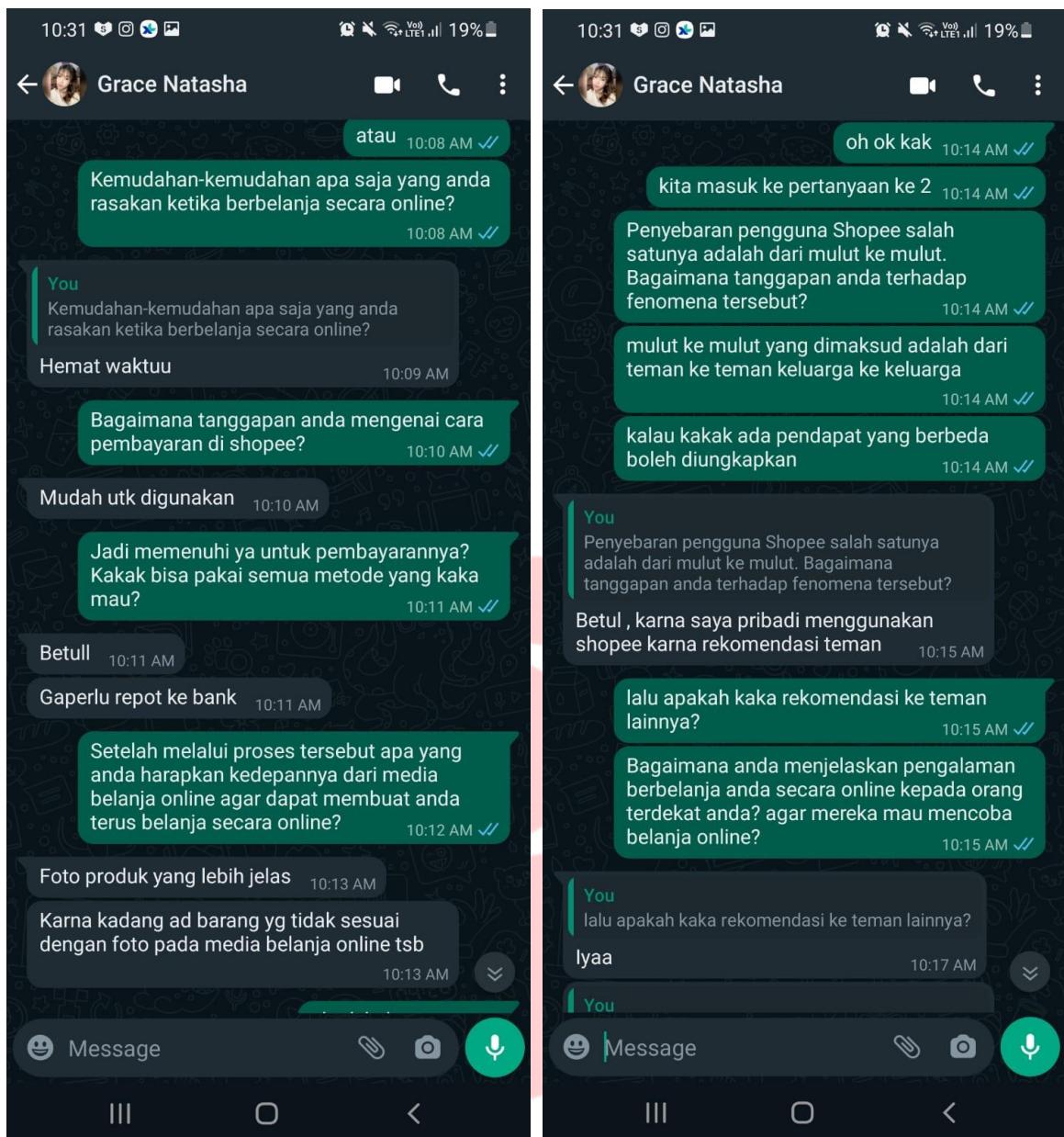


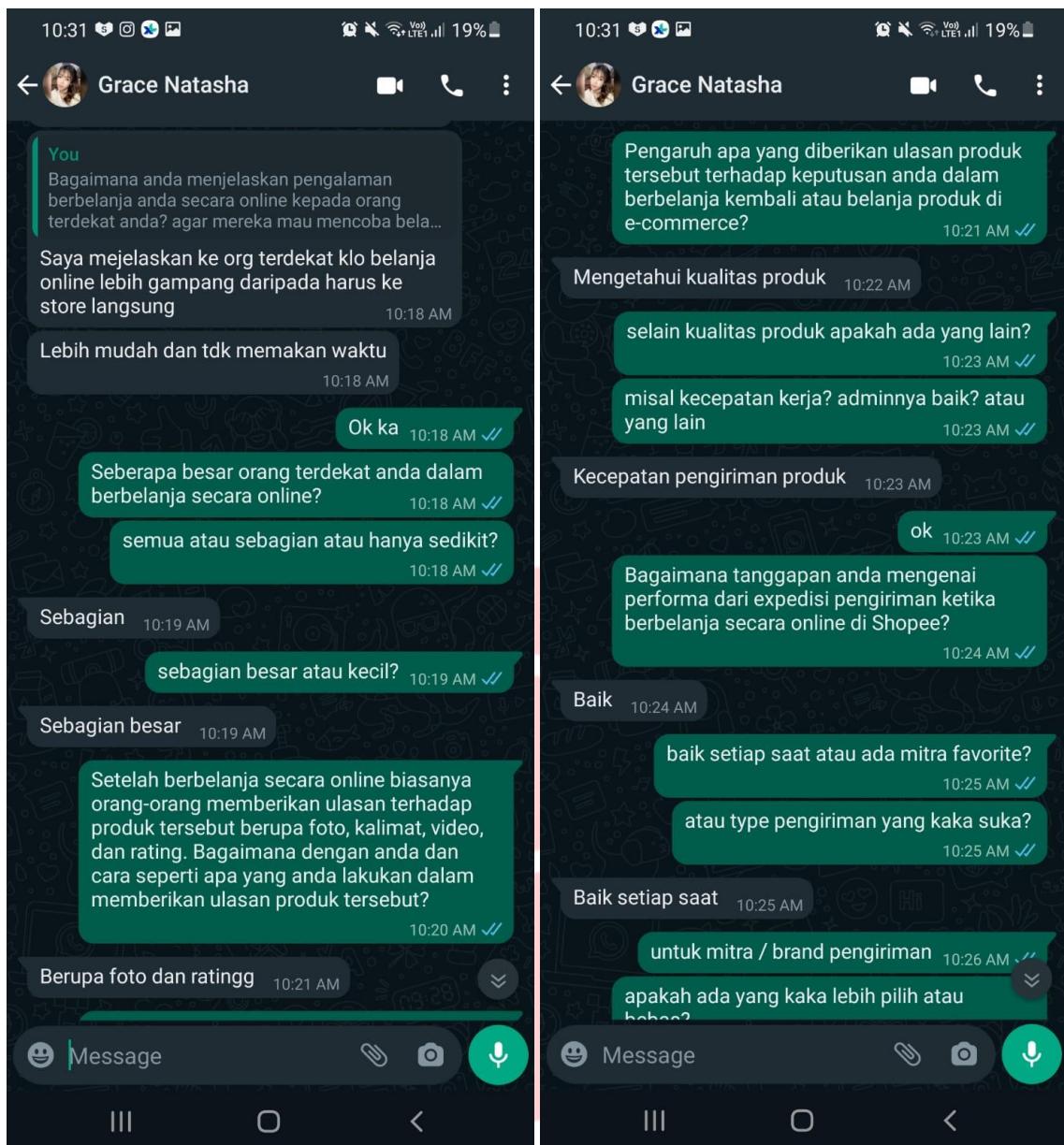


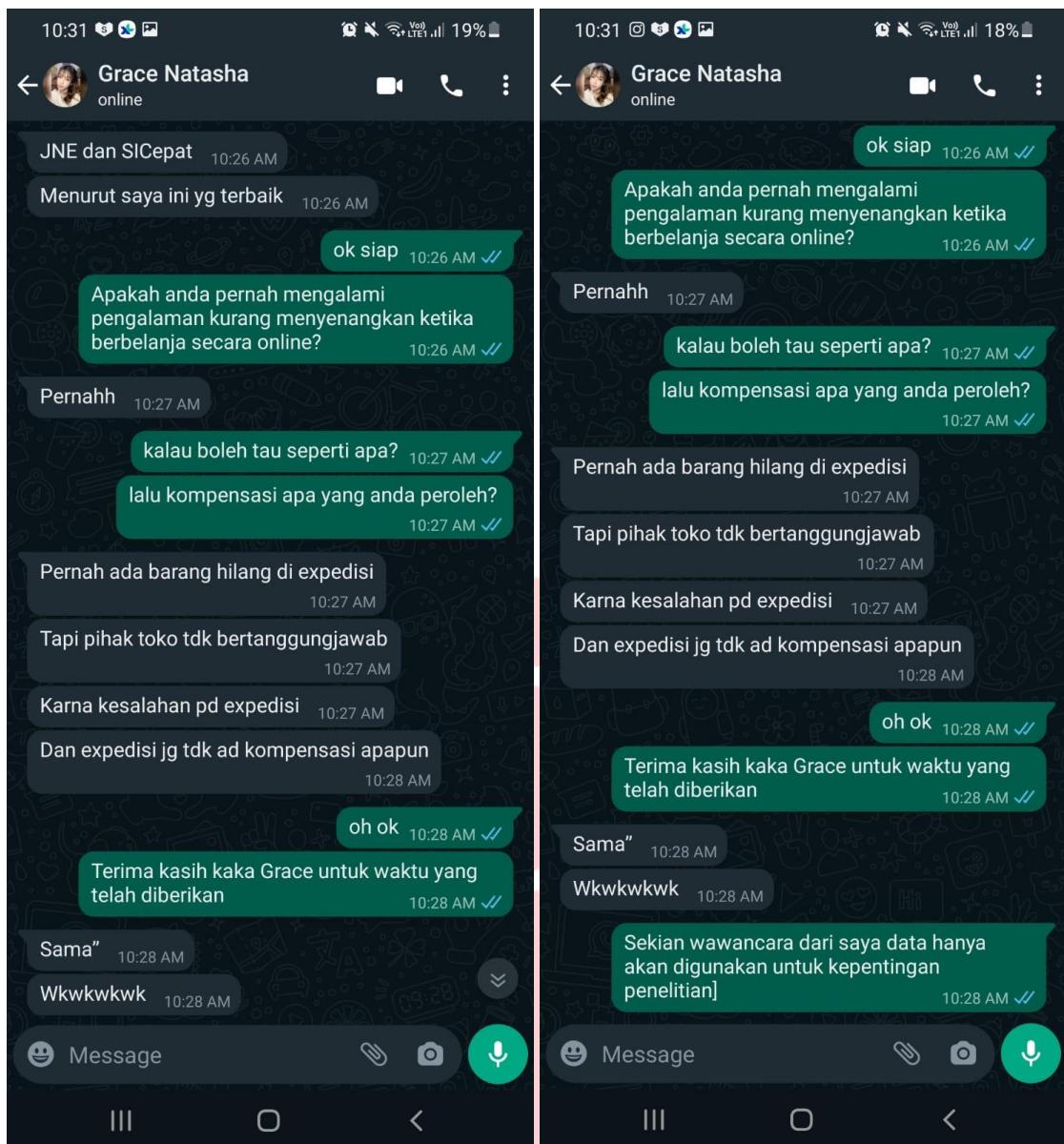


### A.3 Informan 3 (Konsumen 2)

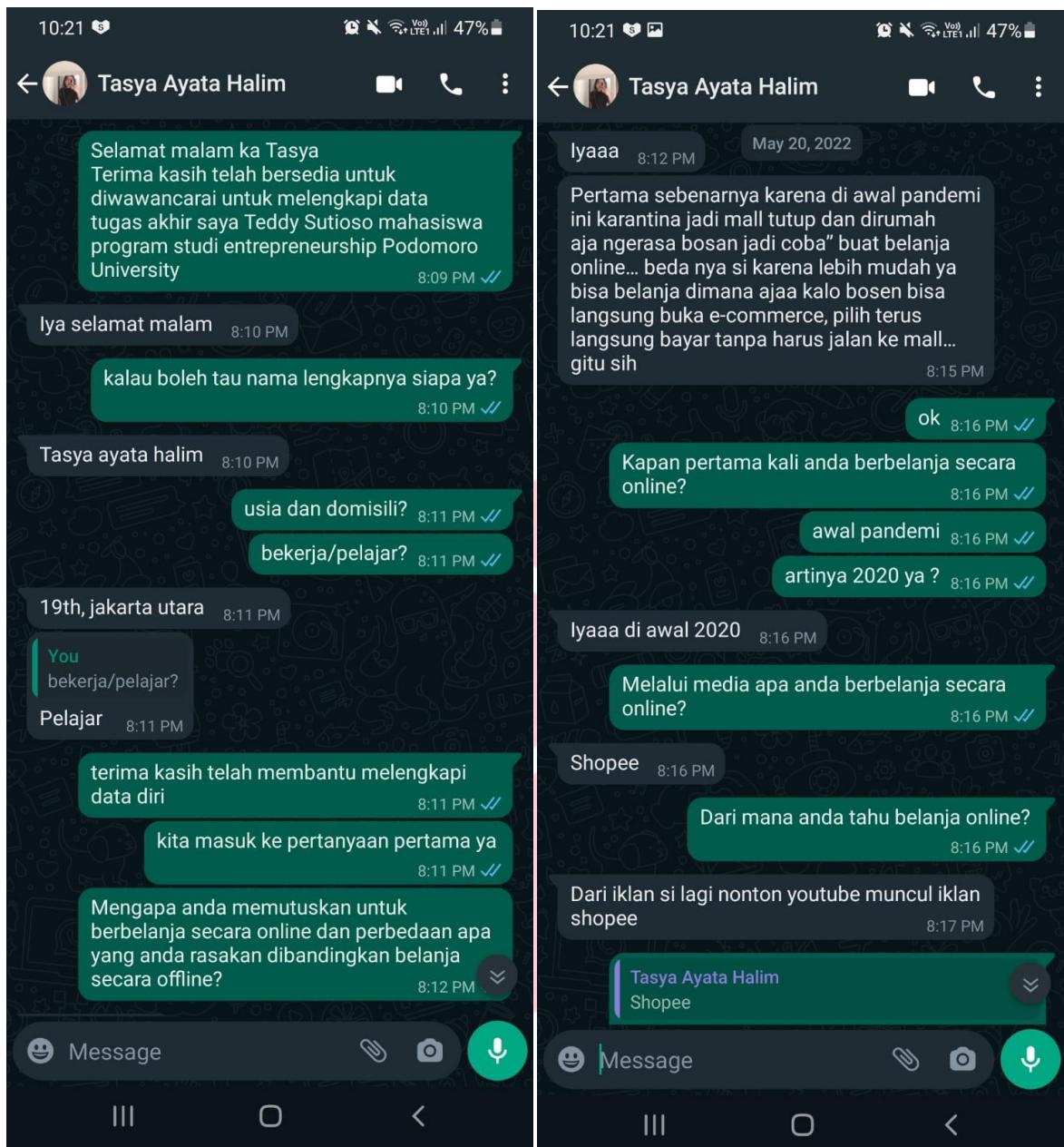


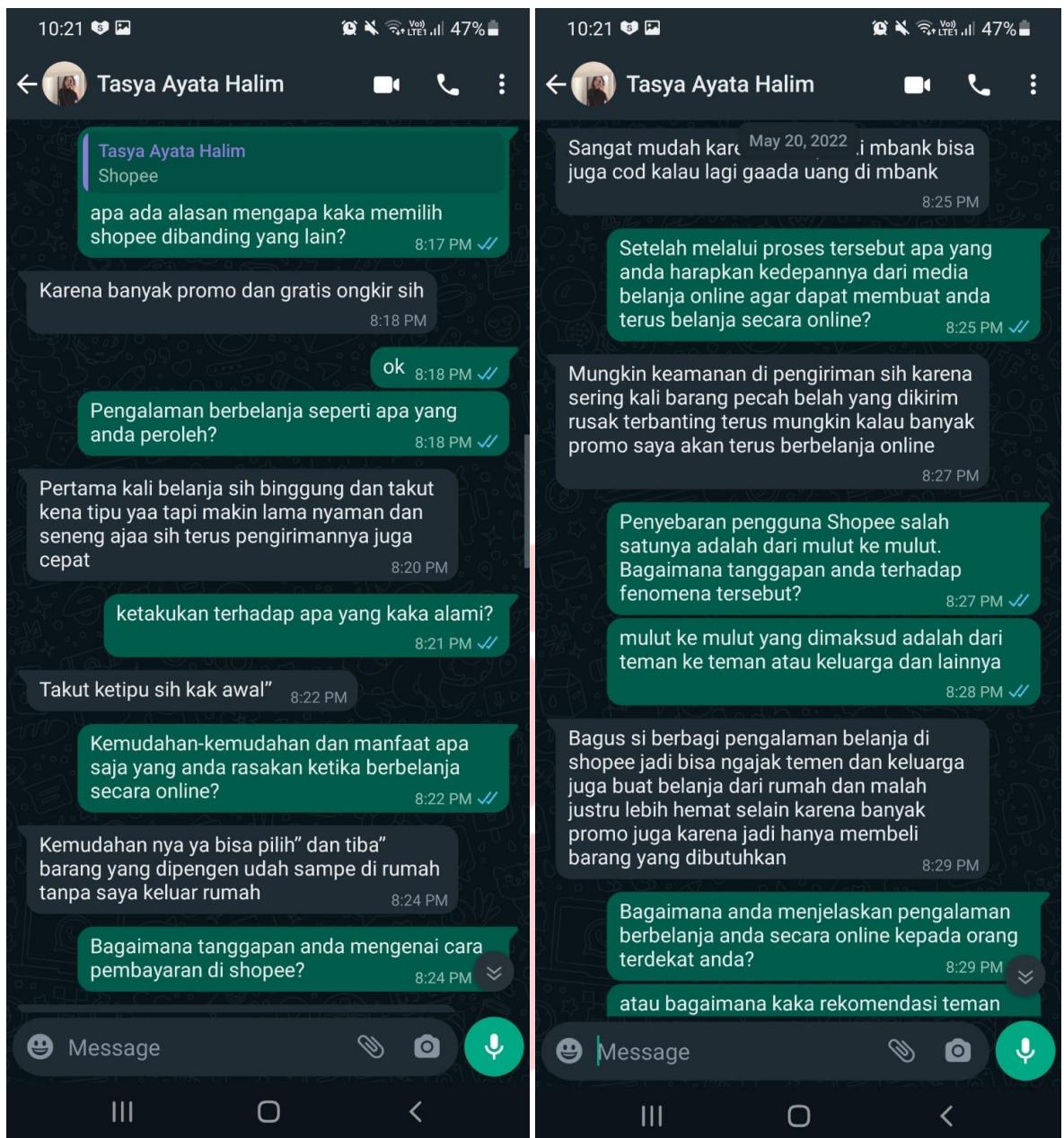


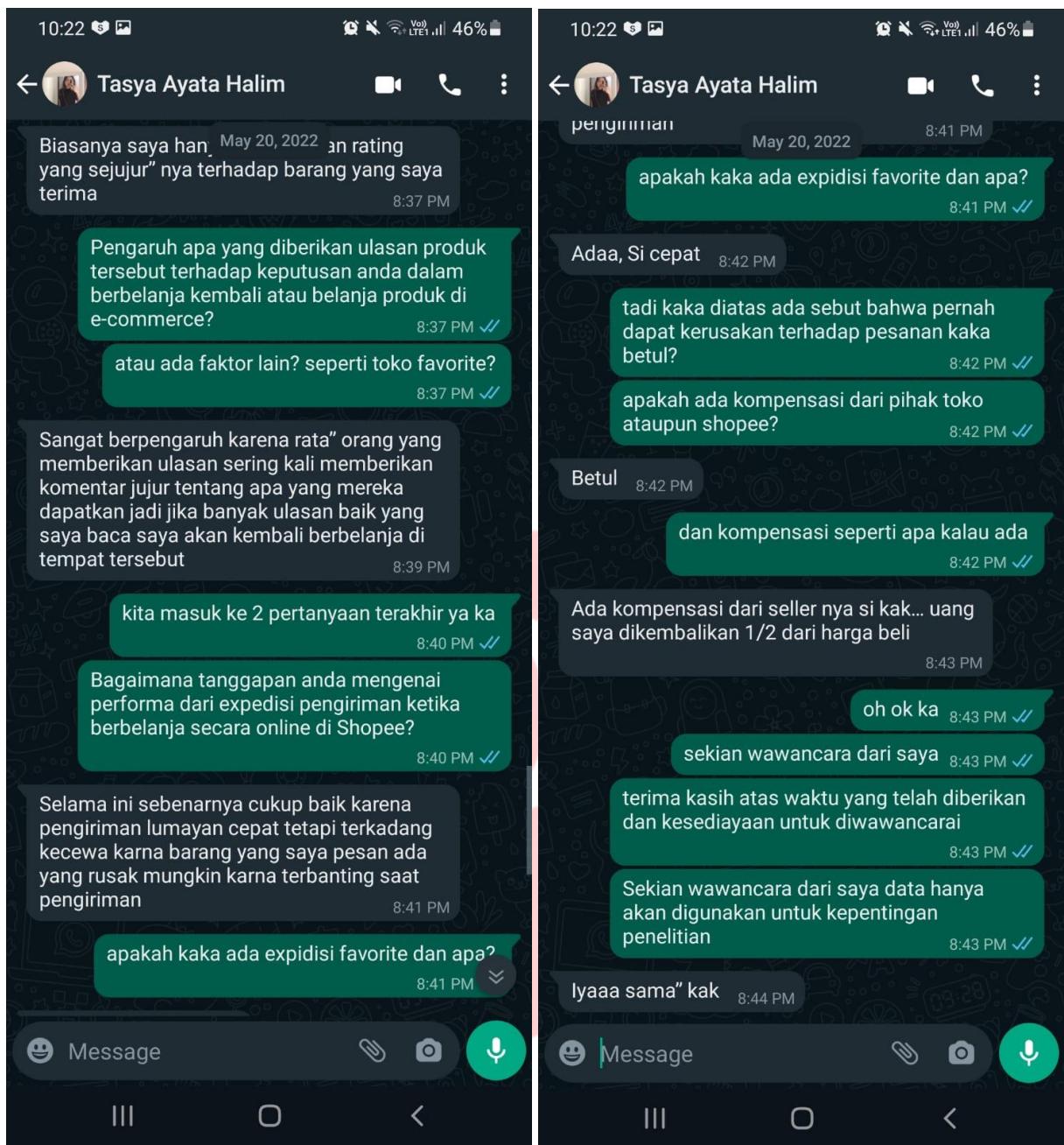




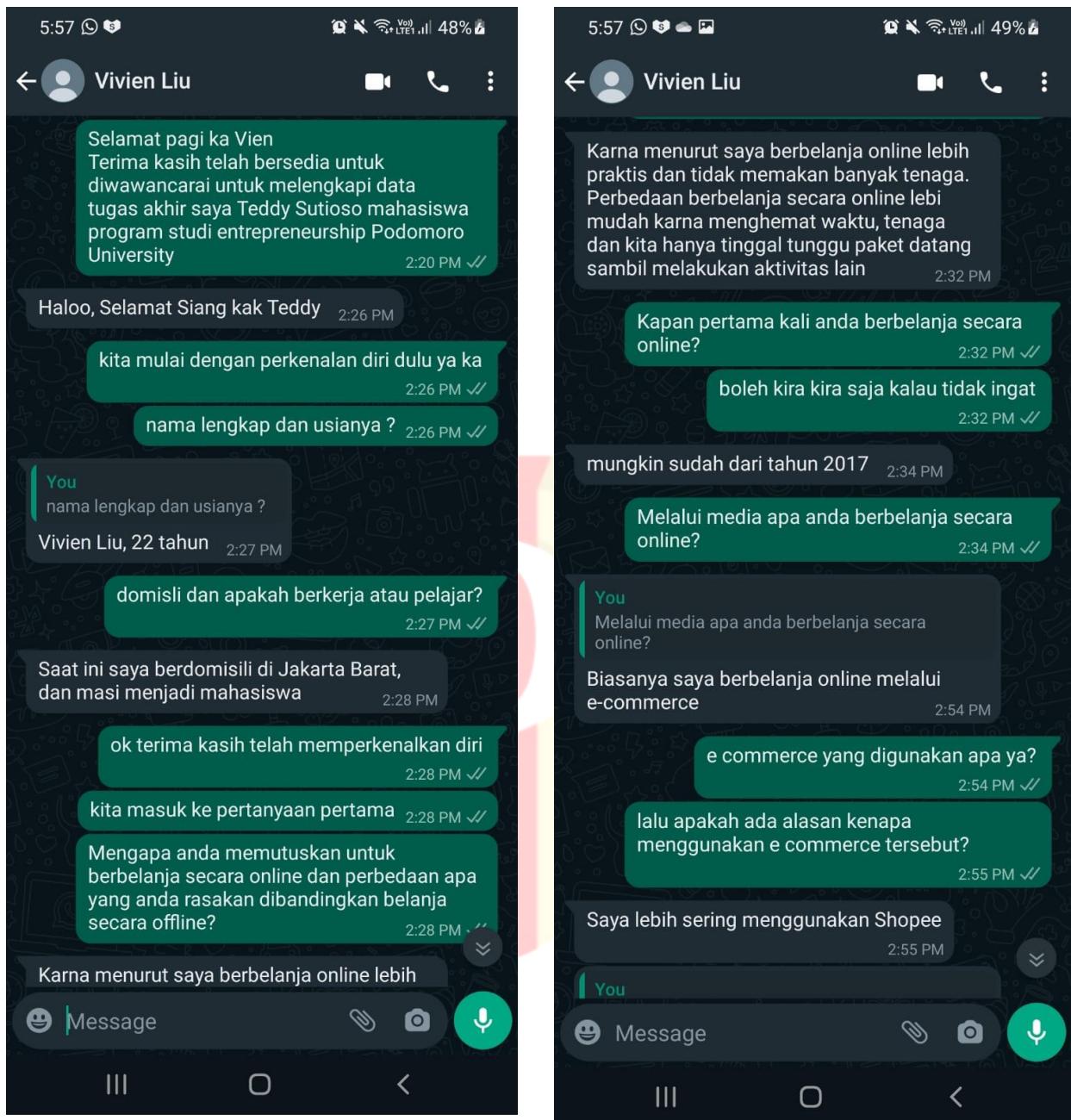
#### A.4 Informan 4 (Konsumen 3)

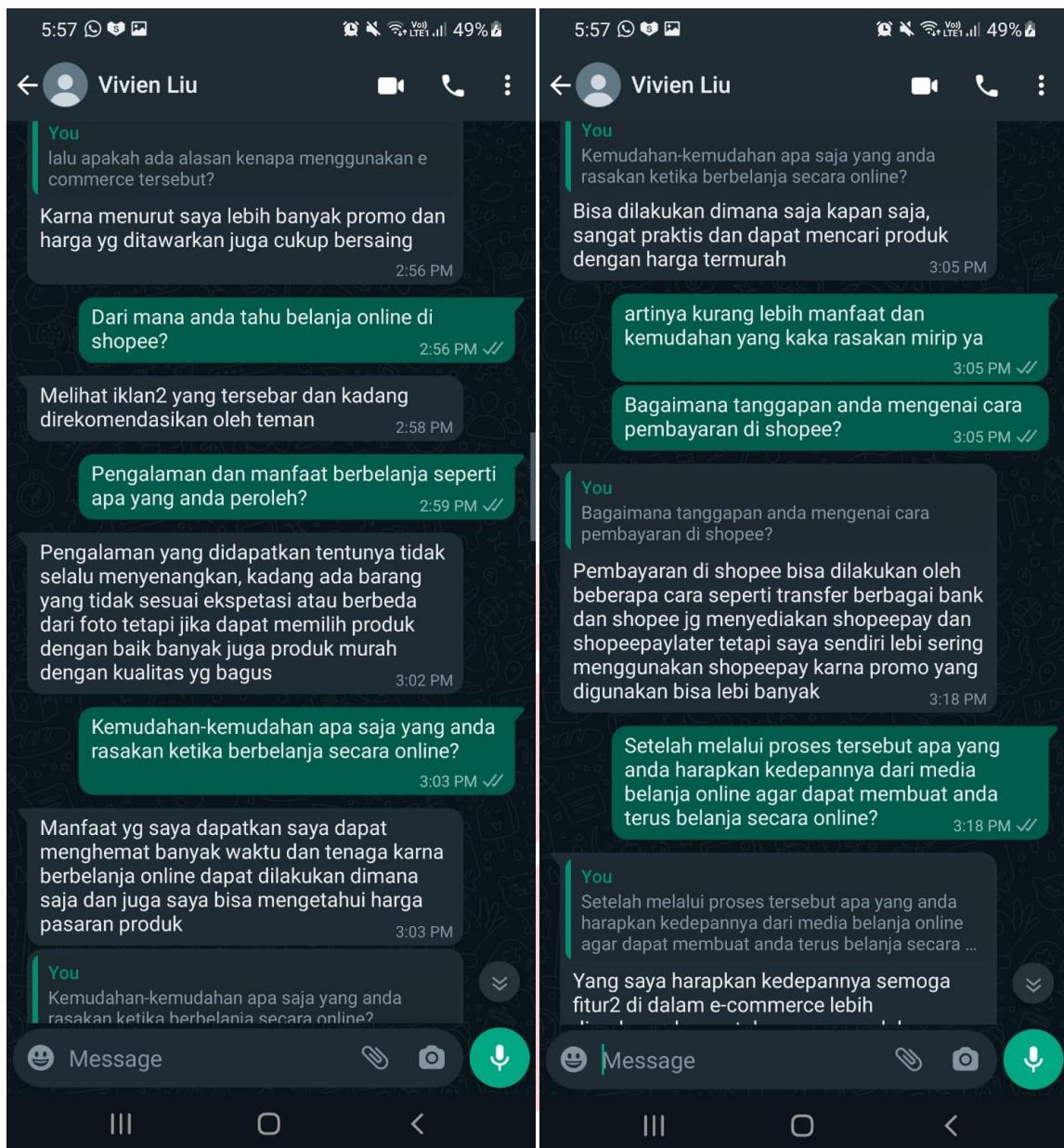


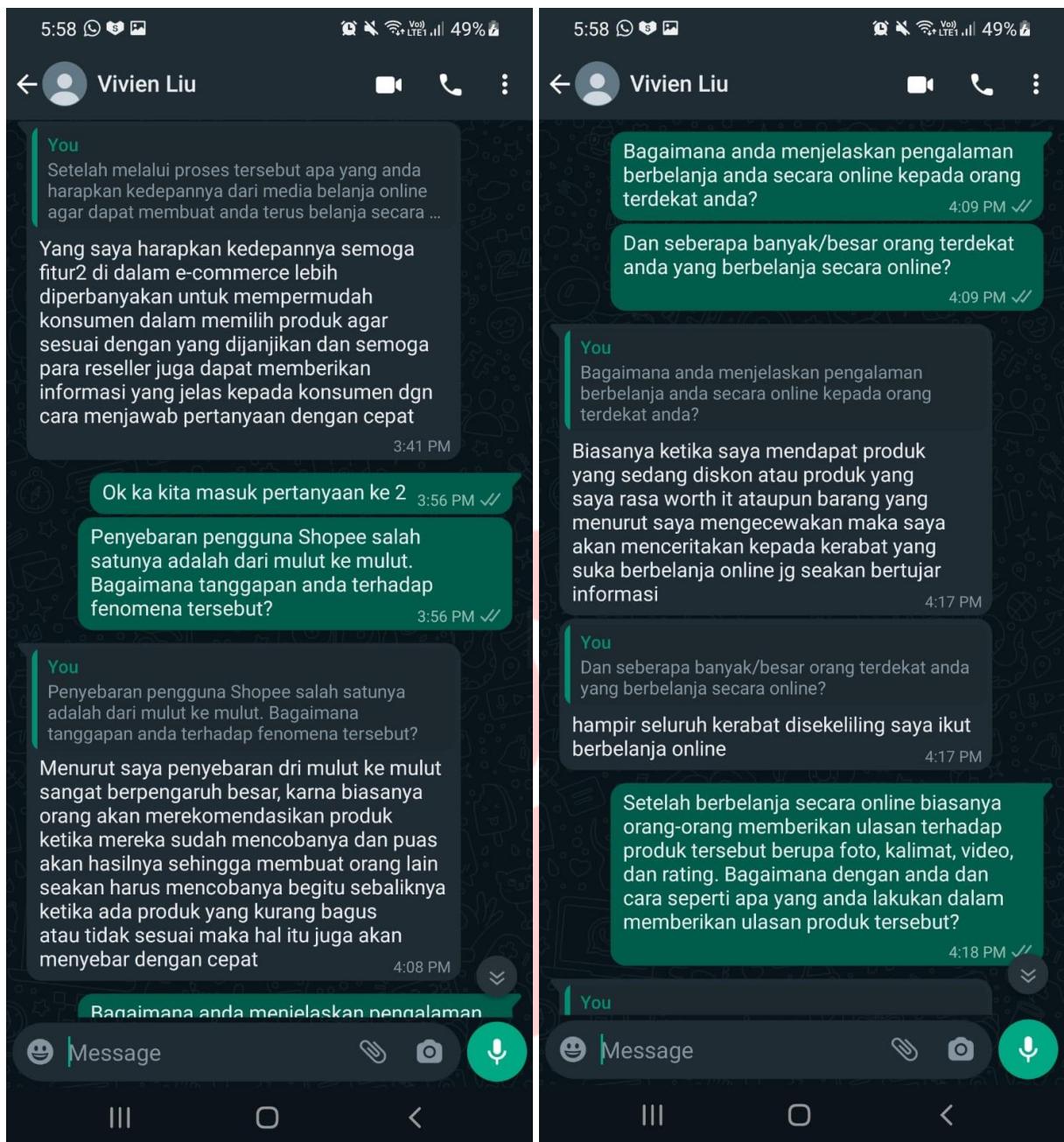


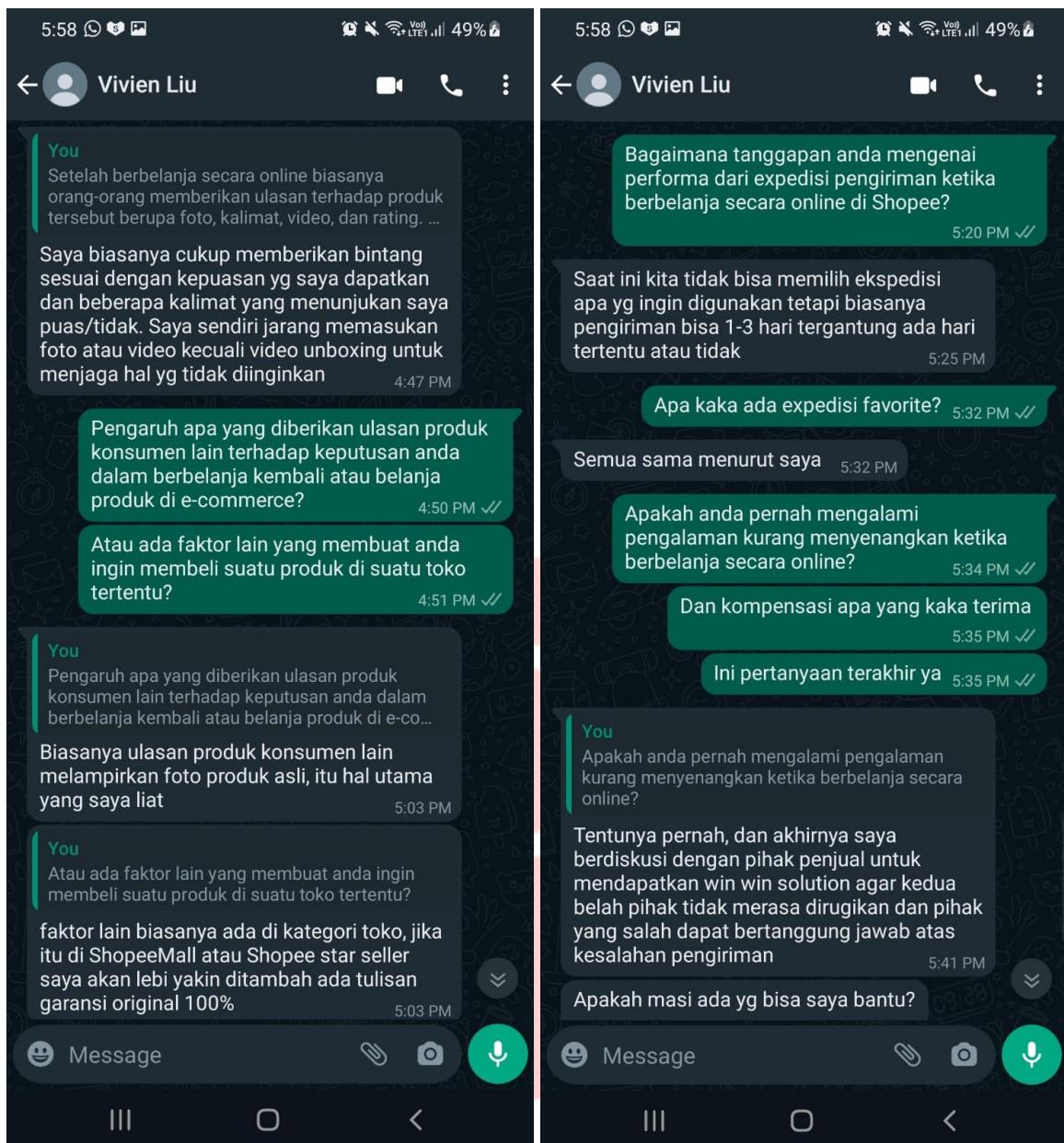


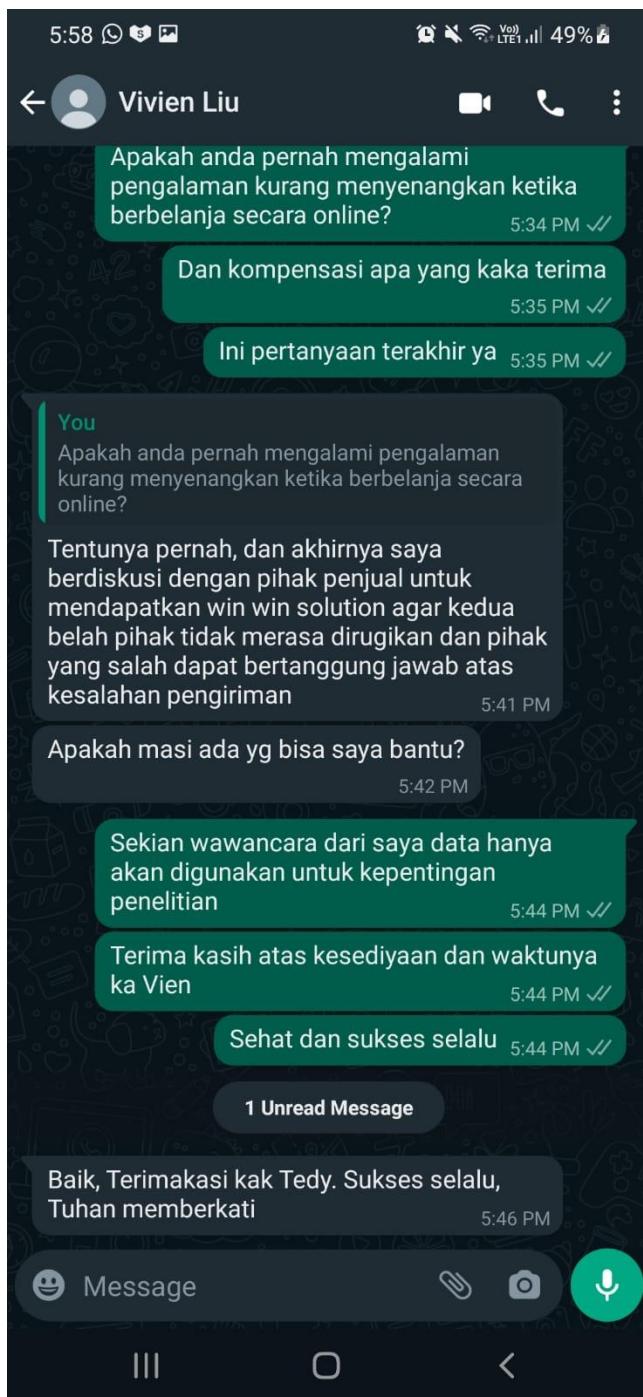
## A.5 Informan 5 (Konsumen 4)



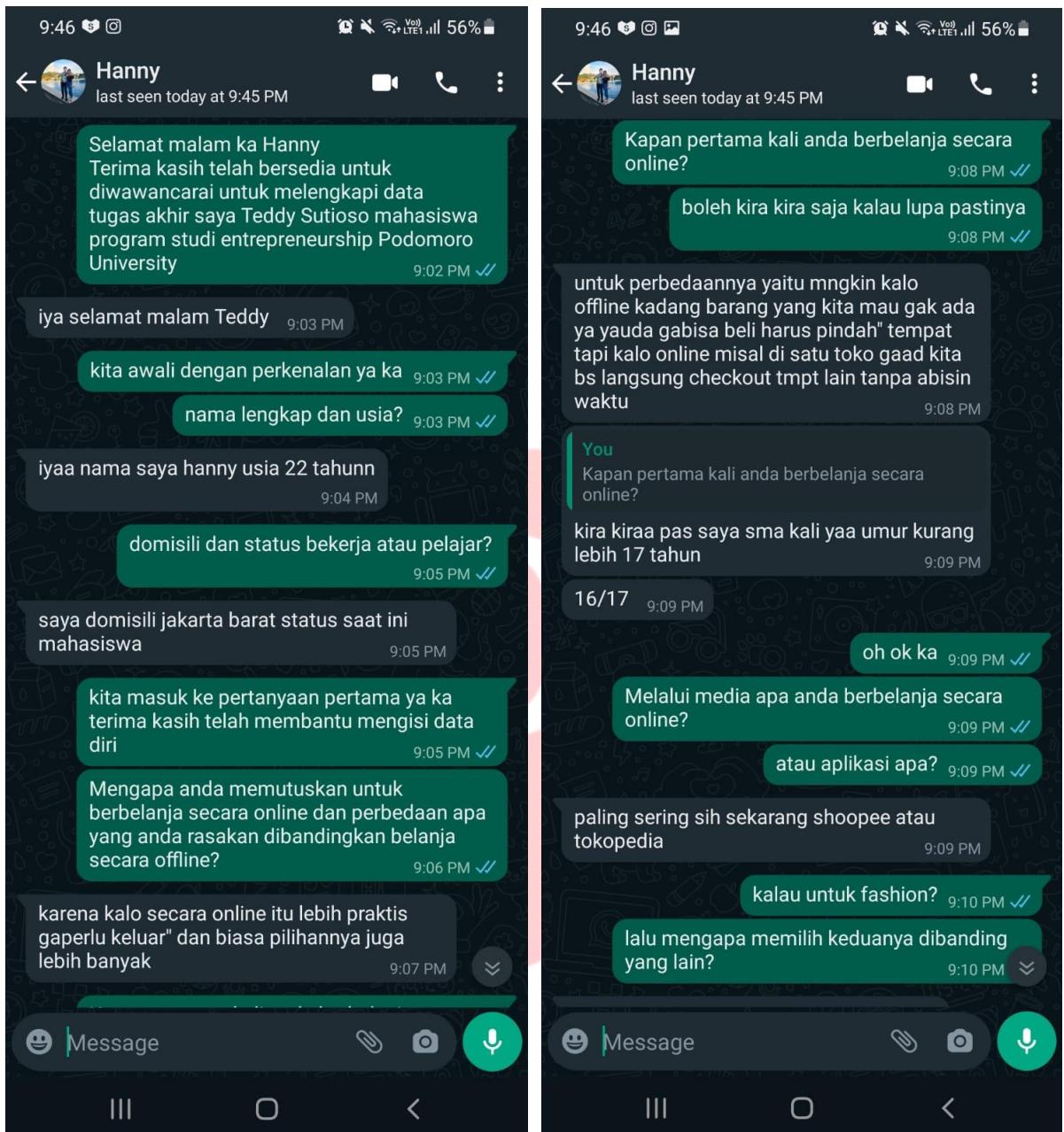


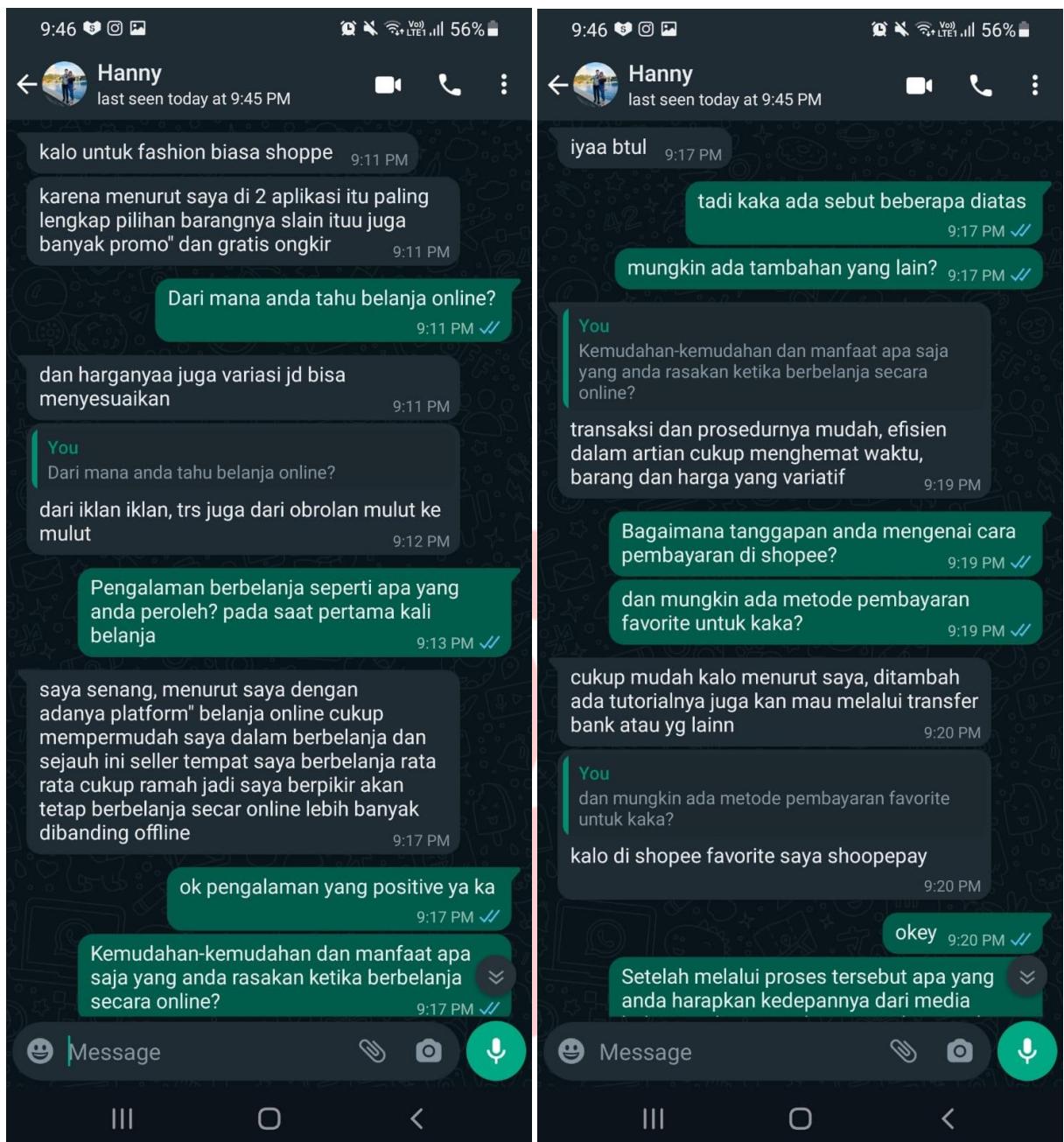


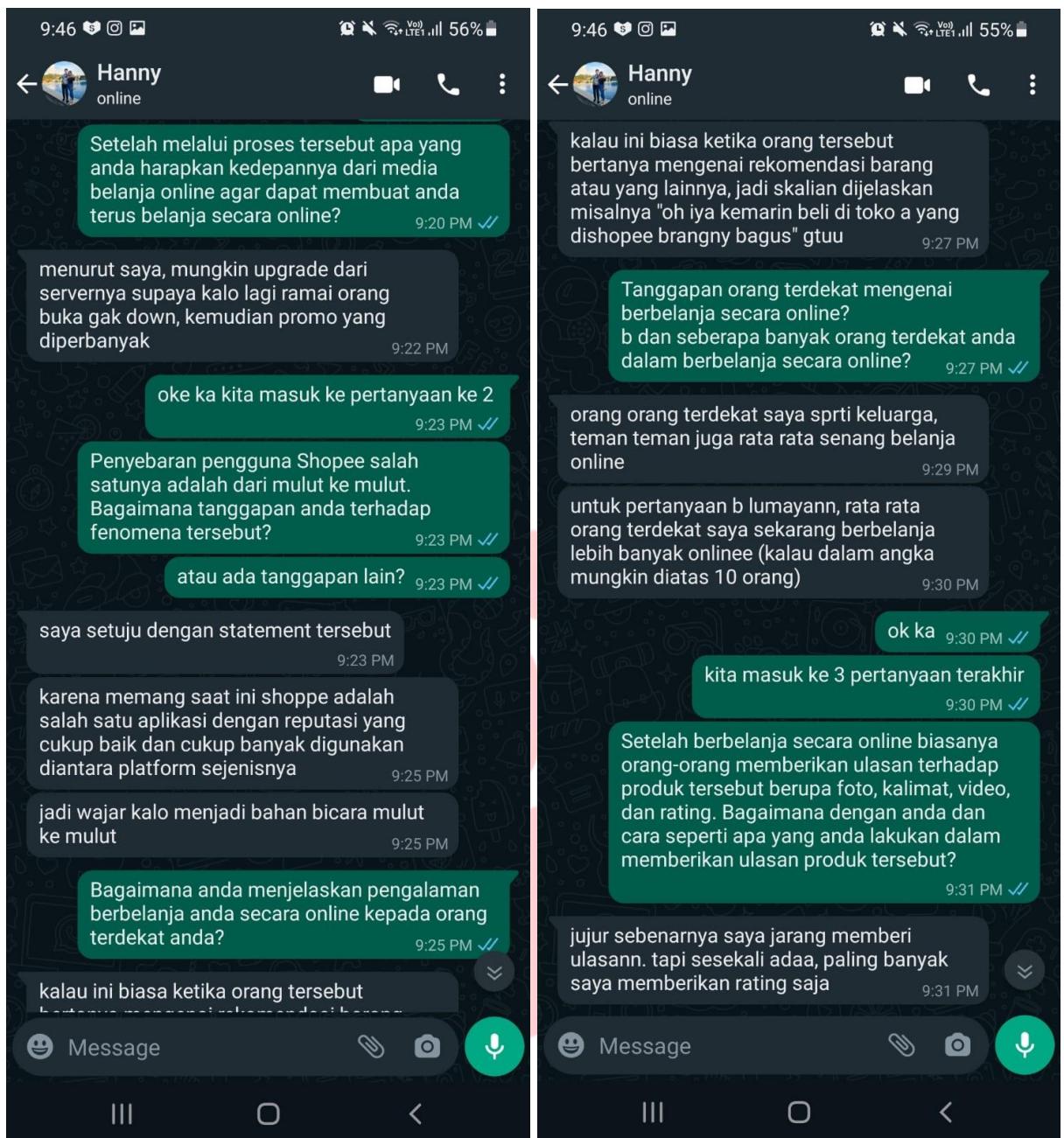


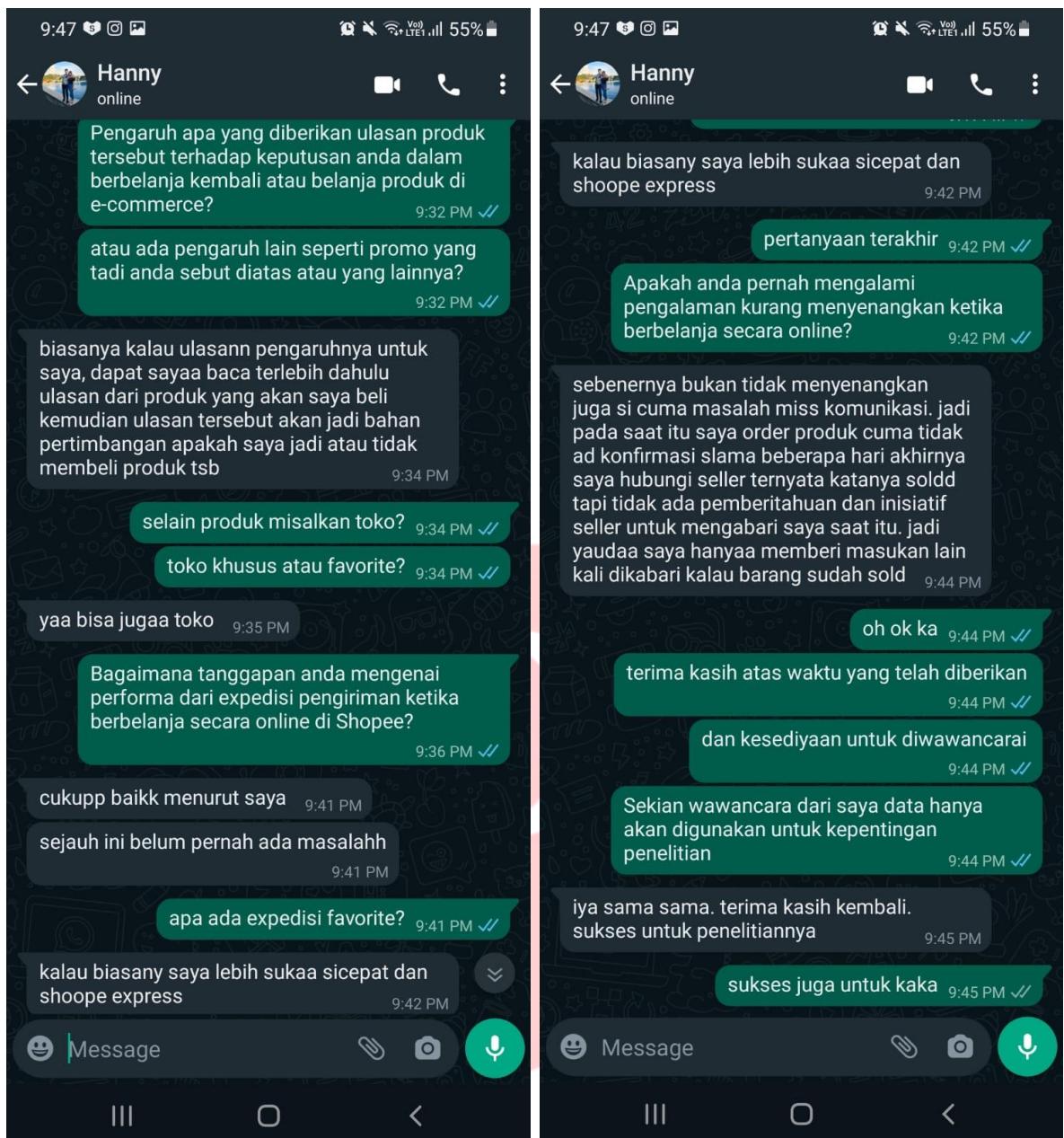


## A.6 Informan 6 (Konsumen 5)

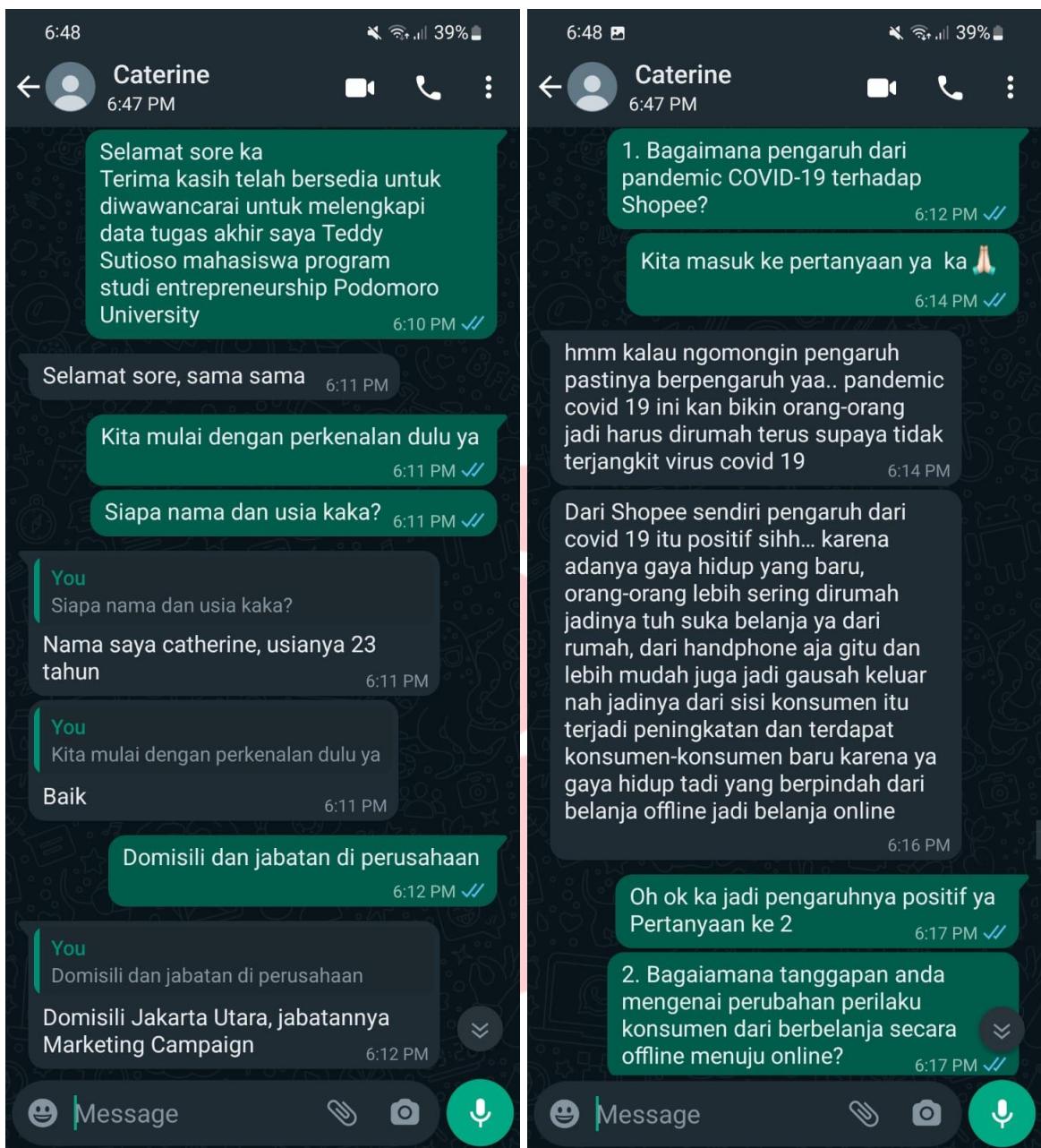


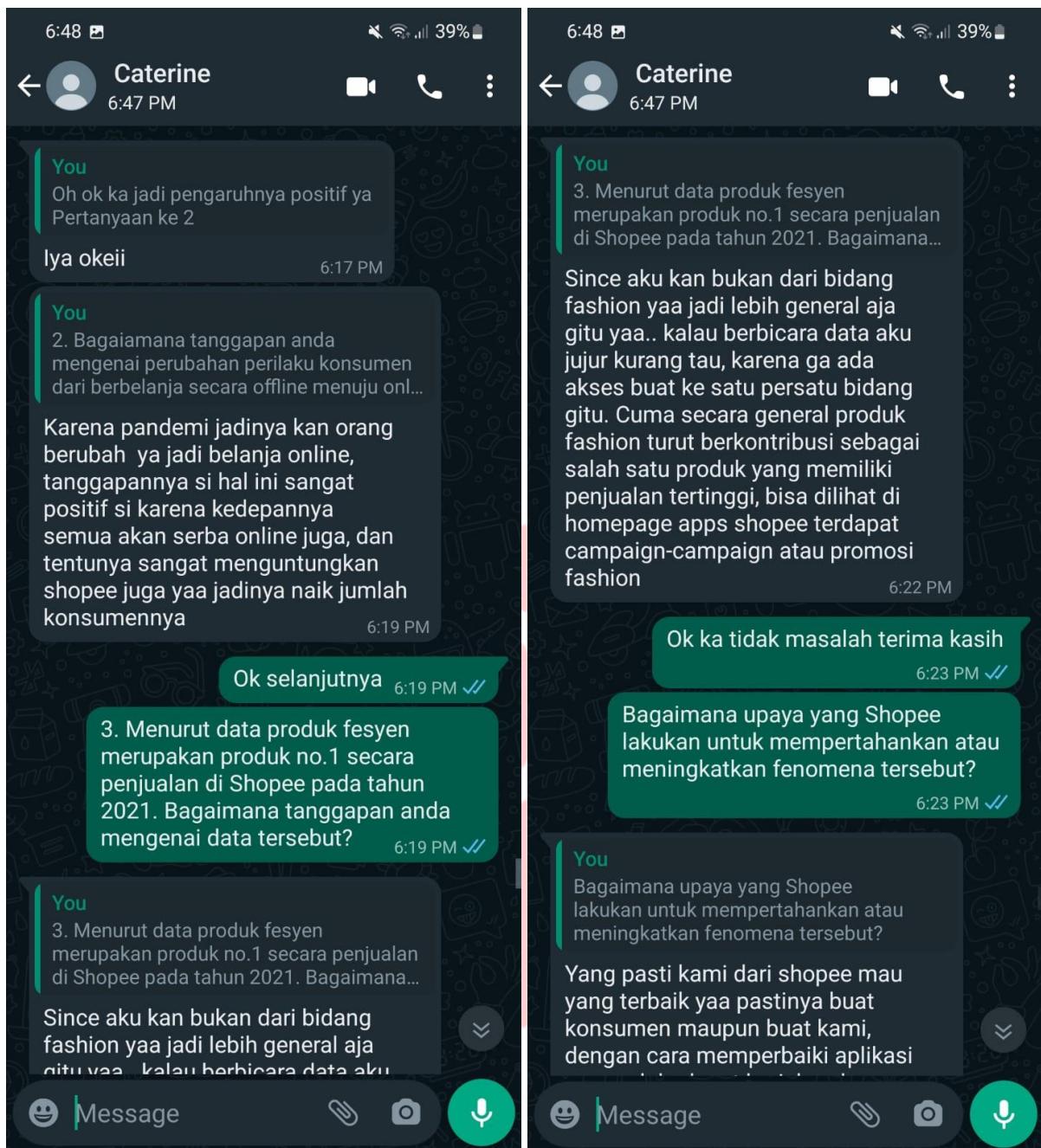


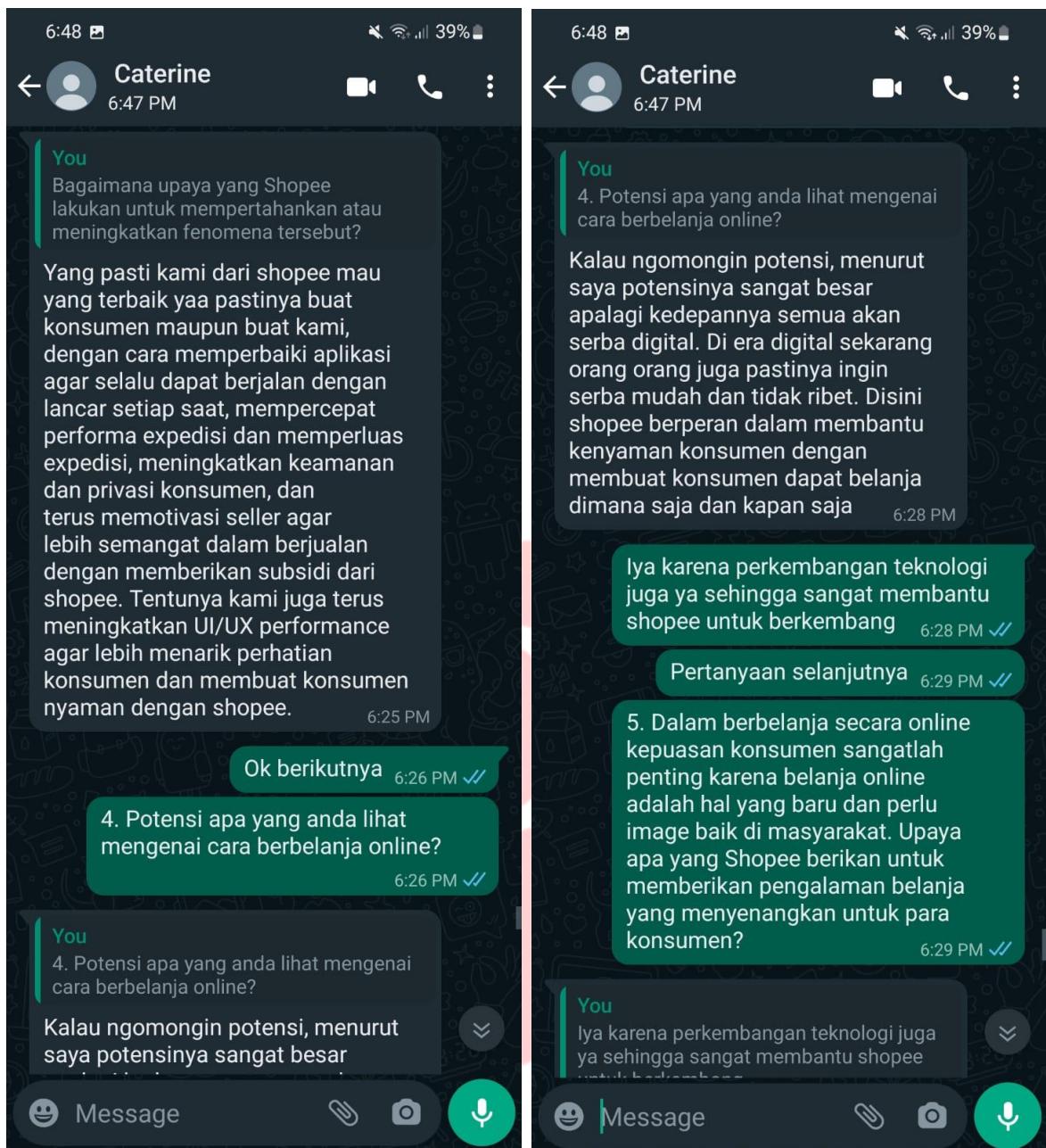


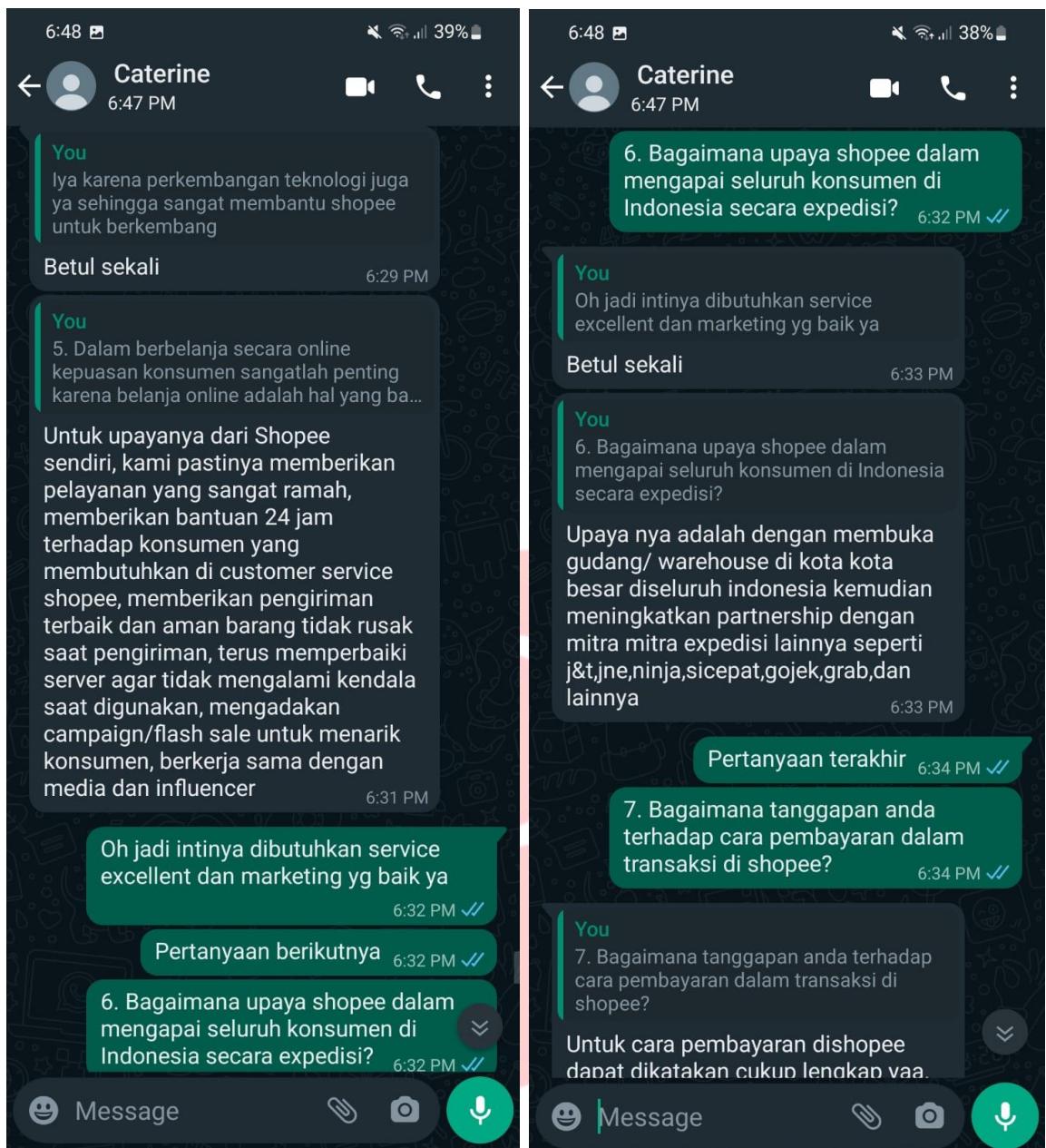


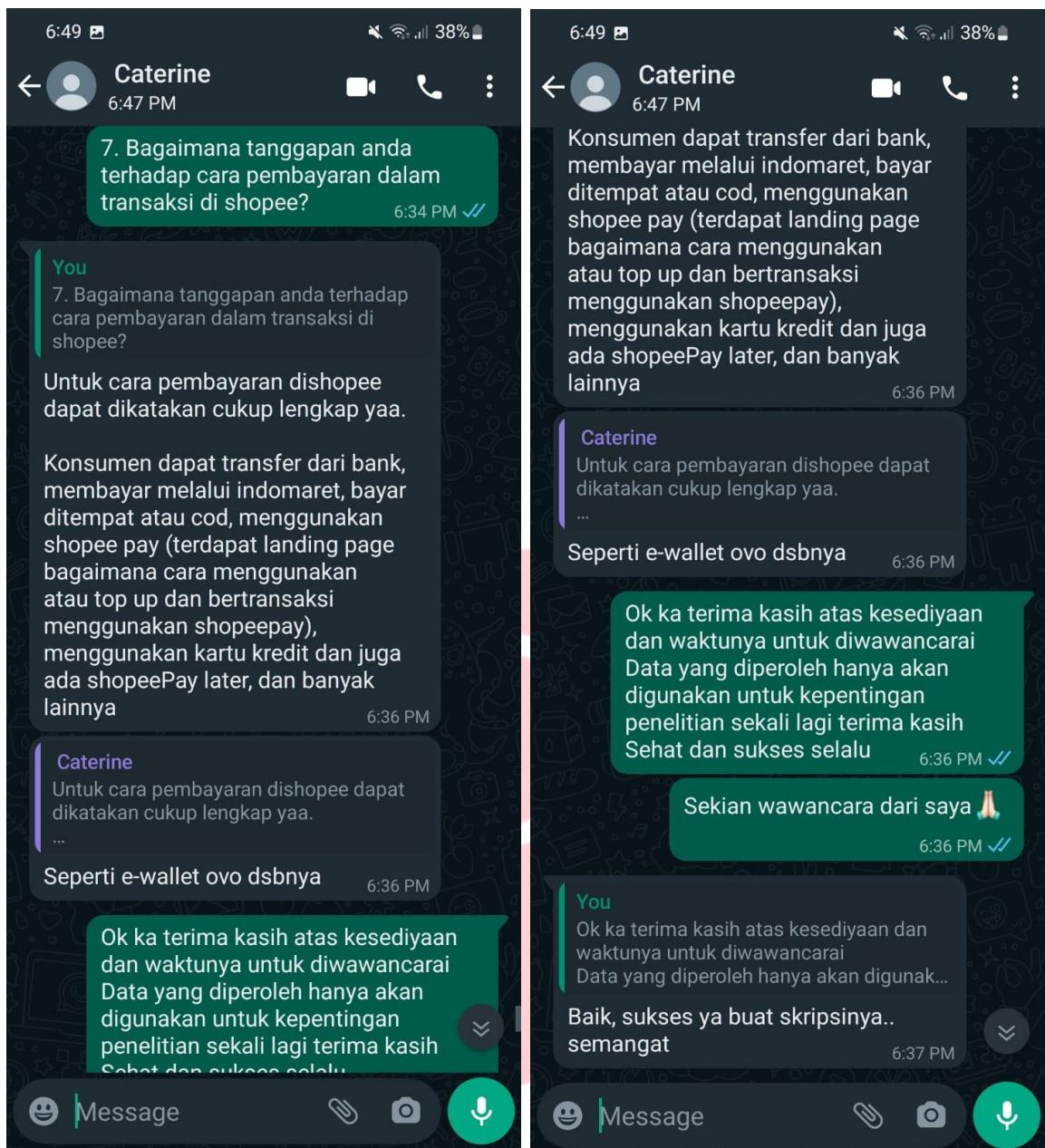
### A.7 informan 7 (Pegawai Shopee)











## Lampiran B

### Transkrip Wawancara

#### B.1 Informan 1

Informan	Ibu Monica Azalia	Pewawancara	Teddy Sutioso
Domisili	Jelambar, Jakarta Barat	Media	WhatsApp
Jenis Kelamin	Perempuan	Tempat	Rumah
Pekerjaan	Pelaku Usaha Fesyen <i>Online</i>	Jam	19.00 WIB
Peran	Owner Toko Zaza Fashion	Tanggal	23 Mei 2022

T : Bagaimana pandemi COVID-19 memberikan dampak pada bisnis anda?

M : Untuk pandemi tahun pertama pastinya sangat berdampak, karena perekonomian masyarakat menurun, proses produksi dan pengiriman pun terhambat karena PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat di Indonesia. Pada tahun pertama 2020 pendapatan turun sebesar 30%. Namun pada tahun 2021 pendapatan kembali membaik ke 90%.

T : Bagaimana pendapat anda mengenai potensi usaha fesyen *online* yang terlihat pada saat pandemi COVID-19 berlangsung?

M : Pendapat saya, potensi usaha fesyen *online* saat pandemi COVID-19 lumayan tinggi, karena masyarakat cenderung takut untuk berpergian keluar untuk belanja, dengan adanya online platform ecommerce, hal ini memungkinkan masyarakat untuk belanja dari rumah, apalagi baju merupakan kebutuhan pokok masyarakat.

T : Bagaimana upaya bapak untuk meningkatkan performa toko saat ini?

M : Upaya yang sedang dijalankan saat ini yaitu inovasi produk baru, analisis algoritma *marketplace*, ikut serta dalam *event-event marketplace*, dan impor produk.

- T : Bagaimana upaya anda dalam mempertahankan pelanggan setia toko?
- M : Dengan mempertahankan kualitas produk sebelum pesanan konsumen dikirim produk dicek kembali agar tidak cacat dan pemberian voucher diskon.
- T : Pengaruh apa yang pelanggan setia berikan untuk toko anda?
- M : Review positif dan setiap ada produk terbaru 80% pembeli adalah pelanggan setia yg sudah pernah belanja di toko kami.
- T : Apabila dilihat dari data dimana terdapat peningkatan jumlah pengguna Shopee, bagaimana pendapat anda mengenai fenomena tersebut?
- M : Dengan meningkatnya jumlah pengguna Shopee, tentunya adalah hal yang sangat bagus untuk *seller* shopee, tetapi *seller* tetap harus waspada karena dengan meningkatnya pengguna shopee, makin banyak juga orang yang mau menjadi *seller* di shopee sehingga persaingan semakin ketat.  
Oleh karena itu, *seller* harus semakin meningkatkan ilmu dan inovasi-inovasi supaya dapat bersaing.
- T : Bagaimana upaya anda dalam beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen pada saat pandemi COVID-19?
- M : Kami terus memerhatikan perkembangan *marketplace* saat pandemi, salah satunya adalah perilaku konsumen dalam belanja online, maka itu kami fokus untuk mengembangkan produk dan kualitas pelayanan kami.  
Untuk pengembangan produk, inovasi produk yg diminati konsumen dalam bidang fashion  
Untuk kualitas pelayanan, *packaging* produk harus rapi, proses pengiriman harus cepat, *quality control* produk harus stabil, dan setelah produk sampai kami meminta *feedback* pelanggan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.
- T : Bagaimana kepuasan konsumen dalam memberikan kontribusi untuk toko anda?

- M : Jika konsumen merasa puas maka konsumen akan memberi review positif sehingga performa toko meningkat dan kemungkinan pembeli lain akan membeli produk tersebut juga ikut meningkat.
- Akan tetapi jika konsumen merasa tidak puas, yg terjadi akan sebaliknya, review negatif dan akan menurunkan performa toko.
- T : Bagaimana performa expedisi menurut anda? Dan mitra expedisi apa yang menjadi favorite anda?
- M : Performa ekspedisi sangat membantu tapi tetap ada yg perlu ditingkatkan, karena terkadang pengiriman lambat sekali atau paket hilang.
- Ekspedisi favorit sicepat dan id express.
- T : Sebagai penjual di shopee apakah ada harapan mengenai pengembangan shopee sebagai media untuk berjualan agar anda dapat terus berjualan di shopee?
- M : Tentu ada harapan shopee semakin berkembang. Dengan penambahan pemberian voucher diskon, upgrade tampilan supaya mempermudah konsumen dalam berbelanja ( Terutama yang baru pertama kali mencoba melakukan transaksi di shopee), dan juga perbaikan dari pihak expedisi terutama Shopee Express.
- T : Menurut anda selaku wirausaha, bagaimana potensi yang ada dari belanja online di masa depan era digital dalam berbisnis fesyen?
- M : Potensi ke depannya akan semakin meningkat, karena dengan terjadinya pandemi COVID-19 telah merubah perilaku konsumen menjadi terbiasa belanja di *online platform*. Apalagi saat ini toko online juga sudah menyediakan fasilitas retur atau refund jika barang tidak sesuai atau tidak cocok.

## B.2 Informan 2

Informan	Audry Risaldy	Pewawancara	Teddy Sutioso
Domisili	Jakarta Barat	Media	WhatsApp
Jenis Kelamin	Perempuan	Tempat	Rumah
Pekerjaan	Karyawan Swasta	Jam	20.30 WIB
Peran	Konsumen Shopee	Tanggal	19 Mei 2022

T : Mengapa anda memutuskan berbelanja secara online?

A : Ada beberapa point yg membuat saya memutuskan belanja secara *online*.

1. Karena produk yang ditawarkan lebih murah. mungkin karena *seller* tidak menyewa tempat di mall seperti colorbox, jrep, osella, dan semacamnya. sehingga barang yang ditawarkan lebih murah dibanding barang yang ada di mall.

2. karena produk fesyen yang ditawarkan di online sekarang bagus dan modelnya menyerupai yang ada di mall.

T : Perbedaan apa yang anda rasakan saat belanja *online* dibanding *offline*?

A : Perbedaan apabila *online* pasti harganya lebih murah, tapi kualitas tidak sebagus barang yang ada di *offline*. kalau *offline* kualitasnya bagus, harganya lebih mahal, bisa liat kondisi barang secara langsung. Karena terkadang produk *online* terdapat cacat.

T : Kapan pertama kali anda belanja secara online?

A : Pada tahun 2016.

T : Melalui media atau aplikasi apa saat itu?

A : Melalui aplikasi shopee, karena aplikasi tersebut menawarkan gratis ongkir tanpa *minimum purchase*. Karena saat itu shopee baru *launching* seingat saya.

T : Dari mana anda tau aplikasi shopee?

- A : Jujur saya tidak ingat kalau tidak salah mungkin Instagram, iklan, atau dari TV
- T : Pengalaman berbelanja seperti apa yang anda rasakan saat itu.
- A : Sangat *exited*. Dikarenakan membutuhkan proses pengiriman kurang lebih 4 hari pada saat itu jadi saya tidak sabar untuk menunggu produknya sampai dan melakukan *unboxing*.
- T : Manfaat apa yang anda rasakan dari belanja *online* itu?
- A : Manfaatnya yang pasti lebih murah dan dimanapun kapanpun bisa belanja tidak perlu keluar rumah. Karena di masa pandemi COVID-19 seperti ini lebih mudah belanja lewat *online*.
- T : Bagaimana tanggapan anda mengenai cara pembayaran di shopee?
- A : Sangat mudah sekali. Dan ada fitur shopeepaylater juga, jadi apabila mau akhir bulan dan ingin belanja bisa bayar bulan depan dengan bunga yang kecil.
- T : Setelah melalui semua pengalaman tersebut harapan apa yang dapat membuat anda terus belanja secara online kedepannya.
- A : Harapannya semoga harganya tetap terjangkau dan toko-toko yang bergerak di bidang fashion khususnya fesyen lebih modern lagi agar tidak ketinggalan trend atau mode fashion yang di *offline store* seperti di mall.
- T : Penyebaran pengguna Shopee salah satunya adalah dari mulut ke mulut. Bagaimana tanggapan anda terhadap fenomena tersebut?
- A : Menurut saya penyebaran shopee lebih dari Instagram. Karena menggunakan artis papan atas sehingga banyak yang menggunakan *marketplace* tersebut untuk berbelanja.
- T : Bagaimana anda merekomendasikan atau menceritakan pengalaman anda belanja di Shopee?

- A : Sangat rekomend karena menurut saya pribadi lebih mudah belanja di shopee dari segi tampilan layar depan tidak rumit dan mudah dilihat dibanding *marketplace* lainnya.
- T : Bagaimana tanggapan orang-orang terdekat anda mengenai belanja online?
- Lalu seberapa banyak orang orang terdekat anda yang berbelanja online?
- A : Kerabat saya salah satu orang yang suka belanja *online* semenjak pandemi. apabila dari cerita mereka lebih suka belanja *online* karena banyak promo yang ditawarkan dan harga lebih murah.  
hampir semua teman dan keluarga saya belanja secara *online*.
- T : Setelah berbelanja secara online biasanya orang-orang memberikan ulasan terhadap produk tersebut berupa foto, kalimat, video, dan rating. Bagaimana dengan anda dan cara seperti apa yang anda lakukan dalam memberikan ulasan produk tersebut?
- A : Kalau saya sebenarnya jarang memberikan ulasan, tapi kalau saya lihat toko nya sepi (baru berkembang) dan barang saat diterima sangat bagus, sesuai ekspektasi baru saya berikan ulasan.
- T : Bagaimana ulasan produk orang lain mempengaruhi keputusan anda dalam berbelanja?
- A : Lihat dulu alasan dia memberikan ulasan kenapa. kalau memang banyak yg memberi rating buruk dengan alasan yang sama, maka saya tidak akan membeli. Karena membuktikan bahwa barang tersebut memang ada kendala.
- T : Bagaimana tanggapan anda mengenai performa dari expedisi pengiriman ketika berbelanja secara online di Shopee?

- A : Kalau menjelang *peak season* pasti pengiriman akan lambat. Jadi saya sebagai *buyer* juga beli barang tidak jauh jauh atau yg sesuai domisili saya supaya tidak semakin terhambat.
- T : Apakah anda pernah mengalami pengalaman kurang menyenangkan ketika berbelanja secara online?
- A : Pernah. Tetapi bukan produk fesyen melainkan produk panci yang penyok dan kemudian transaksi kedua warnanya salah.
- T : Apakah anda menerima kompensasi ?
- A : Tidak ada kompensasi dari penjual. Penjual menyalahkan pihak expedisi. Namun karena produk masih layak pakai jadi tidak masalah.

### B.3 Informan 3

Informan	Grace Natasha	Pewawancara	Teddy Sutioso
Domisili	Jakarta	Media	WhatsApp
Jenis Kelamin	Wanita	Tempat	Rumah
Pekerjaan	Pelajar	Jam	10.00 WIB
Peran	Konsumen Shopee	Tanggal	20 Mei 2022

- T : Mengapa anda memutuskan untuk berbelanja secara *online* dan perbedaan apa yang anda rasakan dibandingkan belanja secara *offline*?
- G : Karena lebih mudah karena dapat dilakukan dimana saja dan tidak perlu pergi ke *store*.
- T : Kapan pertama kali anda berbelanja secara online?
- G : Sekitar tahun 2019.
- T : Melalui media atau aplikasi apa anda berbelanja secara online saat itu?
- G : Shopee.
- T : Dari mana anda tahu belanja online?
- G : Teman kampus.

- T : Pengalaman berbelanja seperti apa yang anda peroleh?
- G : Senang, karena ternyata belanja *online* tidak sulit dan praktis, dan efisiensi waktunya juga tinggi.
- T : Manfaat dan kemudahan seperti apa yang anda rasakan ketika berbelanja secara *online*?
- G : Hemat waktu.
- T : Bagaimana tanggapan anda mengenai cara pembayaran di shopee?
- G : Mudah untuk digunakan.
- T : Jadi memenuhi untuk pembayarannya? Kaka bisa pakai semua metode yang kaka mau?
- G : Betul karena saya tidak perlu pergi ke bank.
- T : Setelah melalui proses tersebut apa yang anda harapkan kedepannya dari media belanja online agar dapat membuat anda terus belanja secara online?
- G : Foto produk yang lebih jelas karna terkadang ada barang yang tidak sesuai dengan foto pada media belanja online tersebut.
- T : Penyebaran pengguna Shopee salah satunya adalah dari mulut ke mulut. Bagaimana tanggapan anda terhadap fenomena tersebut?
- G : Betul , karena saya pribadi menggunakan shopee karena rekomendasi teman.
- T : Bagaimana anda menjelaskan pengalaman berbelanja anda secara *online* kepada orang terdekat anda? agar mereka mau mencoba belanja *online*?
- G : Saya menjelaskan kepada orang terdekat bahwa belanja online lebih mudah daripada harus ke *store* secara langsung, Lebih mudah dan tidak memakan waktu.
- T : Seberapa besar orang terdekat anda dalam berbelanja secara online?

- G : Sebagian besar
- T : Setelah berbelanja secara online biasanya orang-orang memberikan ulasan terhadap produk tersebut berupa foto, kalimat, video, dan rating. Bagaimana dengan anda dan cara seperti apa yang anda lakukan dalam memberikan ulasan produk tersebut?
- G : Berupa foto dan rating.
- T : Pengaruh apa yang diberikan ulasan produk tersebut terhadap keputusan anda dalam berbelanja kembali atau belanja produk di e-commerce?
- G : Mengetahui kualitas produk dan kecepatan pengiriman.
- T : Bagaimana tanggapan anda mengenai performa dari expedisi pengiriman ketika berbelanja secara online di Shopee?
- G : Sangat baik setiap saat.
- T : Apakah kaka memiliki expedisi favorite?
- G : JNE dan Sicepat menurut say aini yang terbaik.
- T : Apakah anda pernah mengalami pengalaman kurang menyenangkan ketika berbelanja secara online?
- G : Pernah ada barang hilang di expedisi.
- T : lalu kompensasi apa yang anda peroleh?
- G : Tidak ada kompensasi dari toko karena kesalahan dari pihak expedisi dan expedisi juga tidak memberikan kompensasi.

#### B.4 Informan 4

Informan	Tasya Ayata Halim	Pewawancara	Teddy Sutioso
Domisili	Jakartra	Media	WhatsApp
Jenis Kelamin	Perempuan	Tempat	Rumah
Pekerjaan	Pelajar	Jam	20.00 WIB
Peran	Konsumen Shopee	Tanggal	20 Mei 2022

T : Mengapa anda memutuskan untuk berbelanja secara *online* dan perbedaan apa yang anda rasakan dibandingkan belanja secara *offline*?

TA : Pertama sebenarnya karena di awal pandemi ini karantina jadi mall tutup dan dirumah saja meerasa bosan jadi saya mencoba untuk belanja *only*. Berbeda karena lebih mudah, bisa belanja dimana saja kalau sedang bosan bisa langsung membuka aplikasi *e-commerce*, pilih lalu langsung melakukan pembayar tanpa harus jalan ke mall.

T : Kapan pertama kali anda berbelanja secara *online*?

TA : Awal tahun 2020.

T : Melalui media apa anda berbelanja secara *online*?

TA : Shopee.

T : Apakah ada alasan kenapa memilih Shopee?

TA : Karena banyak promo dan gratis ongkir.

T : Dari mana anda tahu belanja *online*?

TA : Melalui iklan saat sedang nonton youtube muncul iklan shopee.

T : Pengalaman berbelanja seperti apa yang anda peroleh?

TA : Pertama kali belanja bingung dan takut ditipu tapi semakin lama semakin nyaman dan seneng karena pengirimannya cepat.

T : Kemudahan-kemudahan dan manfaat apa saja yang anda rasakan ketika berbelanja secara *online*?

- TA : Kemudahannya variasi produknya banyak dan tiba-tiba barang yang dipesan sudah sampai di rumah tanpa saya keluar rumah.
- T : Bagaimana tanggapan anda mengenai cara pembayaran di shopee?
- TA : Sangat mudah karena bisa pakai M-Banking bisa juga COD apabila sedang tidak ada uang di bank.
- T : Setelah melalui proses tersebut apa yang anda harapkan kedepannya dari media belanja *online* agar dapat membuat anda terus belanja secara online?
- TA : Mungkin keamanan di pengiriman sih karena sering kali barang pecah belah yang dikirim rusak terbanting mungkin karena banyak promo saya akan terus berbelanja *online*.
- T : Penyebaran pengguna Shopee salah satunya adalah dari mulut ke mulut. Bagaimana tanggapan anda terhadap fenomena tersebut?
- TA : Bagus karena berbagi pengalaman belanja di shopee jadi bisa mengajak teman dan keluarga untuk belanja dari rumah dan lebih hemat selain karena banyak promo. Jadi hanya membeli barang yang dibutuhkan.
- T : Bagaimana anda menjelaskan pengalaman berbelanja anda secara online kepada orang terdekat anda?
- TA : Mungkin jika saya pergi lalu saya menggunakan tas baru dan teman saya bertanya (beli tas nya dimana). Saya akan menjawab beli di shopee, bahan nya bagus terus ada gratis ongkir juga cepat beli sebelum kehabisan.
- T : Tanggapan orang terdekat mengenai berbelanja secara *online*? Lalu seberapa besar orang terdekat anda dalam berbelanja secara *online*?
- TA : Rata-rata teman saya ikut membeli barang secara *online* dan bahkan mereka lebih sering berbelanja di *online* sekarang contohnya mama saya sekarang membeli deterjen dan sabun di *online* karena lebih mudah tanpa ke *supermarket*.

- T : Setelah berbelanja secara online biasanya orang-orang memberikan ulasan terhadap produk tersebut berupa foto, kalimat, video, dan rating. Bagaimana dengan anda dan cara seperti apa yang anda lakukan dalam memberikan ulasan produk tersebut?
- TA : Biasanya saya hanya memberikan rating yang sejujur-jujurnya terhadap barang yang saya terima.
- T : Pengaruh apa yang diberikan ulasan produk tersebut terhadap keputusan anda dalam berbelanja kembali atau belanja produk di e-commerce?
- TA : Sangat berpengaruh karena rata-rata orang yang memberikan ulasan sering kali memberikan komentar jujur tentang apa yang mereka dapatkan jadi jika banyak ulasan baik yang saya baca saya akan kembali berbelanja di tempat tersebut.
- T : Bagaimana tanggapan anda mengenai performa dari expedisi pengiriman ketika berbelanja secara online di Shopee?
- TA : Selama ini sebenarnya cukup baik karena pengiriman cukup cepat tetapi terkadang kecewa karena barang yang saya pesan ada yang rusak mungkin karena terbanting saat pengiriman.
- T : Apakah kaka ada expidisi favorite dan apa?
- TA : Sicepat.
- T : Pengalaman belanja tidak menyenangkan apa yang anda rasakan dan kompensasi apa yang anda peroleh.
- TA : Ada kompensasi dari *seller* nya uang saya dikembalikan 50% dari harga beli.

## B.5 Informan 5

Informan	Vivien Liu	Pewawancara	Teddy Sutioso
Domisili	Jakarta	Media	WhatsApp
Jenis Kelamin	Perempuan	Tempat	Rumah
Pekerjaan	Mahasiswa	Jam	14.00 WIB
Peran	Konsumen Shopee	Tanggal	21 Mei 2022

T : Mengapa anda memutuskan untuk berbelanja secara *online* dan perbedaan apa yang anda rasakan dibandingkan belanja secara *offline*?

V : Karena menurut saya berbelanja *online* lebih praktis dan tidak memakan banyak tenaga. Perbedaan berbelanja secara *online* lebih mudah karena menghemat waktu, tenaga, dan kita hanya tinggal menunggu paket datang sambil melakukan aktivitas lain.

T : Kapan pertama kali anda berbelanja secara online?

V : Mungkin sudah dari tahun 2017.

T : Melalui media apa anda berbelanja secara online?

V : Biasanya saya berbelanja online melalui e-commerce shopee.

T : Apakah ada alasan kenapa menggunakan e commerce tersebut?

V : Karena menurut saya lebih banyak promo dan harga yg ditawarkan juga cukup bersaing.

T : Dari mana anda tahu belanja *online* di shopee?

V : Melihat iklan-iklan yang tersebar dan kadang direkomendasikan oleh teman.

T : Pengalaman dan manfaat berbelanja seperti apa yang anda peroleh?

V : Pengalaman yang didapatkan tentunya tidak selalu menyenangkan, terkadang ada barang yang tidak sesuai ekspektasi atau berbeda dari foto

tetapi jika dapat memilih produk dengan baik banyak juga produk murah dengan kualitas yg bagus.

Manfaat yg saya dapatkan saya dapat menghemat banyak waktu dan tenaga karna berbelanja *online* dapat dilakukan dimana saja dan juga saya bisa mengetahui harga pasaran produk.

T : Kemudahan-kemudahan apa saja yang anda rasakan ketika berbelanja secara online?

V : Bisa dilakukan dimana saja kapan saja, sangat praktis dan dapat mencari produk dengan harga termurah.

T : Bagaimana tanggapan anda mengenai cara pembayaran di shopee?

V : Pembayaran di shopee bisa dilakukan oleh beberapa cara seperti transfer berbagai bank dan shopee juga menyediakan shopeepay dan shopeepaylater tetapi saya sendiri lebih sering menggunakan shopeepay karena promo yang digunakan bisa lebih banyak.

T : Setelah melalui proses tersebut apa yang anda harapkan kedepannya dari media belanja online agar dapat membuat anda terus belanja secara online?

V : Yang saya harapkan kedepannya semoga fitur-fotir di dalam e-commerce lebih diperbanyak untuk mempermudah konsumen dalam memilih produk agar sesuai dengan yang dijanjikan dan semoga semua reseller juga dapat memberikan informasi yang jelas kepada konsumen dengan cara menjawab pertanyaan dengan cepat.

T : Penyebaran pengguna Shopee salah satunya adalah dari mulut ke mulut. Bagaimana tanggapan anda terhadap fenomena tersebut?

V : Menurut saya penyebaran dari mulut ke mulut sangat berpengaruh besar, karena biasanya orang akan merekomendasikan produk ketika mereka sudah mencobanya dan puas akan hasilnya sehingga membuat orang lain seakan harus mencobanya begitu sebaliknya ketika ada

produk yang kurang bagus atau tidak sesuai maka hal itu juga akan menyebar dengan cepat.

T : Bagaimana anda menjelaskan pengalaman berbelanja anda secara online kepada orang terdekat anda? Dan seberapa banyak atau besar orang terdekat anda yang berbelanja secara *online*?

V : Biasanya ketika saya mendapat produk yang sedang diskon atau produk yang saya rasa *worth it* ataupun barang yang menurut saya mengecewakan maka saya akan menceritakan kepada kerabat yang suka berbelanja *online* juga seakan bertukar informasi.

Hampir seluruh kerabat disekeliling saya ikut berbelanja *online*.

T : Setelah berbelanja secara *online* biasanya orang-orang memberikan ulasan terhadap produk tersebut berupa foto, kalimat, video, dan rating. Bagaimana dengan anda dan cara seperti apa yang anda lakukan dalam memberikan ulasan produk tersebut?

V : Saya biasanya cukup memberikan bintang sesuai dengan kepuasan yang saya dapatkan dan beberapa kalimat yang menunjukan saya puas atau tidak. Saya sendiri jarang memasukan foto atau video kecuali video unboxing untuk menghindari hal yang tidak diinginkan.

T : Pengaruh apa yang diberikan ulasan produk konsumen lain terhadap keputusan anda dalam berbelanja kembali atau belanja produk di e-commerce? Atau ada faktor lain yang membuat anda ingin membeli suatu produk di suatu toko tertentu?

V : Biasanya ulasan produk konsumen lain melampirkan foto produk asli, itu hal utama yang saya liat. Faktor lain biasanya ada di kategori toko, jika itu di ShopeeMall atau Shopee star seller saya akan lebih yakin ditambah ada tulisan garansi original 100%.

T : Bagaimana tanggapan anda mengenai performa dari expedisi pengiriman ketika berbelanja secara online di Shopee?

- V : Saat ini kita tidak bisa memilih ekspedisi apa yg ingin digunakan tetapi biasanya pengiriman bisa 1-3 hari tergantung ada hari tertentu atau tidak.
- T : Apa kaka ada expedisi favorite?
- V : Semua sama menurut saya
- T : Apakah anda pernah mengalami pengalaman kurang menyenangkan ketika berbelanja secara online?
- V : Tentunya pernah, dan akhirnya saya berdiskusi dengan pihak penjual untuk mendapatkan *win win solution* agar kedua belah pihak tidak merasa dirugikan dan pihak yang salah dapat bertanggung jawab atas kesalahan pengiriman.

## B.6 Informan 6

Informan	Hanny	Pewawancara	Teddy Sutioso
Domisili	Jakarta	Media	WhatsApp
Jenis Kelamin	Perempuan	Tempat	Rumah
Pekerjaan	Mahasiswa	Jam	21.00 WIB
Peran	Konsumen Shopee	Tanggal	20 Mei 2022

T : Mengapa anda memutuskan untuk berbelanja secara *online* dan perbedaan apa yang anda rasakan dibandingkan belanja secara *offline*?

H : Karena belanja secara *online* itu lebih praktis tidak perlu keluar-keluar dan biasa pilihannya juga lebih banyak.

Untuk perbedaannya yaitu mungkin kalo *offline* terkadang barang yang kita mau tidak ada sehingga tidak bisa beli dan harus berpindah-pindah tempat tapi kalau *online* misalkan di satu toko tidak ada kita bisa langsung *checkout* ditempat lain tanpa menghabiskan waktu.

T : Kapan pertama kali anda berbelanja secara *online*?

H : Mungkin pada saat SMA tahun 2016 atau 2017

T : Melalui media apa anda berbelanja secara *online*?

- H : Biasanya melalui shopee atau tokopedia. Untuk fesyen biasa di shopee
- T : Lalu mengapa memilih keduanya dibanding yang lain?
- H : Karena keduanya banyak promo dan gratis ongkir, harga juga menyesuaikan, dan variasi produk juga menyesuaikan kebutuhan.
- T : Dari mana anda tahu belanja online?
- H : Dari iklan-iklan, lalu juga dari obrolan mulut ke mulut.
- T : Pengalaman berbelanja seperti apa yang anda peroleh? pada saat pertama kali belanja?
- H : Saya senang, menurut saya dengan adanya *platform-platform* belanja *online* cukup mempermudah saya dalam berbelanja dan sejauh ini *seller* tempat saya berbelanja rata-rata cukup ramah jadi saya berpikir akan tetap berbelanja secara *online* lebih banyak dibanding *offline*.
- T : Kemudahan-kemudahan dan manfaat apa saja yang anda rasakan ketika berbelanja secara online?
- H : Transaksi dan prosedurnya mudah, efisien dalam artian cukup menghemat waktu, barang, dan harga yang bervariasi.
- T : Bagaimana tanggapan anda mengenai cara pembayaran di shopee?
- H : Cukup mudah kalo menurut saya, ditambah ada tutorialnya juga melalui transfer bank atau yg lain. Kalau di shopee favorit saya shopeepay
- T : Setelah melalui proses tersebut apa yang anda harapkan kedepannya dari media belanja online agar dapat membuat anda terus belanja secara online?
- H : menurut saya, mungkin *upgrade* dari servernya supaya kalo lagi ramai orang-orang menggunakan tidak down, kemudian promo yang diperbanyak.

- T : Penyebaran pengguna Shopee salah satunya adalah dari mulut ke mulut. Bagaimana tanggapan anda terhadap fenomena tersebut?
- H : Saya setuju dengan statement tersebut, karena memang saat ini shopee adalah salah satu aplikasi dengan reputasi yang cukup baik dan cukup banyak digunakan diantara *platform* sejenisnya, jadi wajar kalo menjadi bahan bicara mulut ke mulut.
- T : Bagaimana anda menjelaskan pengalaman berbelanja anda secara *online* kepada orang terdekat anda?
- H : Kalau ini biasa ketika orang tersebut bertanya mengenai rekomendasi barang atau yang lainnya, jadi sekalian dijelaskan misalnya (oh iya kemarin beli di toko a yang dishopee barangnya bagus-bagus begitu)
- T : Tanggapan orang terdekat mengenai berbelanja secara online? Dan seberapa banyak orang terdekat anda dalam berbelanja secara online?
- H : Orang-orang terdekat saya seperti keluarga dan teman teman juga rata-rata senang belanja *online*. Untuk pertanyaan b lumayann, rata rata orang terdekat saya sekarang berbelanja lebih banyak onlinee (kalau dalam angka mungkin diatas 10 orang)
- T : Setelah berbelanja secara online biasanya orang-orang memberikan ulasan terhadap produk tersebut berupa foto, kalimat, video, dan rating. Bagaimana dengan anda dan cara seperti apa yang anda lakukan dalam memberikan ulasan produk tersebut?
- H : Jujur sebenarnya saya jarang memberi ulasan. tapi sesekali ada, paling banyak saya memberikan rating saja.
- T : Pengaruh apa yang diberikan ulasan produk tersebut terhadap keputusan anda dalam berbelanja kembali atau belanja produk di e-commerce?
- H : Biasanya kalau ulasan pengaruhnya untuk saya, dapat saya baca terlebih dahulu ulasan dari produk yang akan saya beli kemudian ulasan

tersebut akan jadi bahan pertimbangan apakah saya jadi atau tidak membeli produk tersebut

T : Bagaimana tanggapan anda mengenai performa dari expedisi pengiriman ketika berbelanja secara online di Shopee?

H : Cukup baik menurut saya, sejauh ini belum pernah ada masalah.

T : Apa ada expedisi favorite?

H : Kalau biasanya saya lebih suka sicepat dan shopee express.

T : Apakah anda pernah mengalami pengalaman kurang menyenangkan ketika berbelanja secara online?

H : Sebenarnya bukan tidak menyenangkan juga si cuma masalah *miss* komunikasi. jadi pada saat itu saya order produk cuma tidak ada konfirmasi selama beberapa hari akhirnya saya hubungi *seller* ternyata katanya sold tapi tidak ada pemberitahuan dan inisiatif *seller* untuk mengabari saya saat itu. jadi saya hanya memberi masukan lain kali dikabari kalau barang sudah *sold*.

### B.7 Informan 7

Informan	Catherine	Pewawancara	Teddy Sutioso
Domisili	Jakarta Utara	Media	WhatsApp
Jenis Kelamin	Perempuan	Tempat	Rumah
Pekerjaan	Pegawai Shopee	Jam	18.00 WIB
Peran	Marketing Campaign	Tanggal	23 Mei 2022

T : Bagaimana pengaruh dari pandemi COVID-19 terhadap Shopee?

C : Apabila membicarakan pengaruh pastinya berpengaruh. Pandemi COVID-19 ini membuat orang-orang jadi harus selalu dirumah agar tidak terjangkit virus COVID-19

Dari Shopee sendiri pengaruh dari COVID-19 itu positif karena adanya gaya hidup yang baru, orang-orang lebih sering dirumah sehingga membuat

masyarakat berbelanja dari rumah, dari *handphone* dan jauh lebih mudah karena konsumen tidak perlu keluar rumah. Sehingga terjadi peningkatan dari sisi konsumen dan terdapat konsumen-konsumen baru karena gaya hidup tadi yang berpindah dari belanja *offline* jadi belanja *online*.

- T : Bagaimana tanggapan anda mengenai perubahan perilaku konsumen dari berbelanja secara *offline* menuju *online*?
- C : Dikarenakan pandemi COVID-19 menyebabkan masyarakat berbelanja secara *online*, tanggapan akan hal ini sangat positif karena kedepannya semua akan serba *online*, dan tentunya sangat menguntungkan shopee juga karena meningkatnya angka jumlah pengguna
- T : Menurut data produk fesyen merupakan produk no.1 secara penjualan di shopee pada tahun 2021. Bagaimana tanggapan anda mengenai data tersebut?
- C : Kalau berbicara data aku jujur saya kurang tau, karena ga ada akses buat ke satu persatu bidang. Tapi secara general produk fashion turut berkontribusi sebagai salah satu produk yang memiliki penjualan tertinggi, bisa dilihat di halaman utama aplikasi shopee terdapat *campaign-campaign* atau promosi produk fashion.
- T : Bagaimana upaya yang Shopee lakukan untuk mempertahankan atau meningkatkan fenomena tersebut?
- C : Yang pasti kami dari shopee mau yang terbaik pastinya untuk konsumen maupun untuk kami, dengan cara memperbaiki aplikasi agar selalu dapat berjalan dengan lancar setiap saat, mempercepat performa expedisi dan memperluas expedisi, meningkatkan keamanan dan privasi konsumen, dan terus memotivasi penjual agar lebih semangat dalam berjualan dengan memberikan subsidi dari shopee. Tentunya kami juga terus meningkatkan UI/UX *performance* agar lebih menarik perhatian konsumen dan membuat konsumen nyaman dengan shopee.
- T : Potensi apa yang anda lihat mengenai berbelanja online?

- C : Menurut saya potensinya sangat besar karena kedepannya semua akan serba digital. Di era digital saat ini orang-orang juga pastinya ingin serba mudah dan tidak ribet. Disini shopee berperan dalam membantu kenyaman konsumen dengan membuat konsumen dapat belanja dimana saja dan kapan saja.
- T : Dalam berbelanja secara online kepuasan konsumen sangatlah penting karena belanja online adalah hal yang baru dan perlu image baik di masyarakat. Upaya apa yang Shopee berikan untuk memberikan pengalaman belanja yang menyenangkan untuk para konsumen?
- C : Untuk upayanya dari Shopee sendiri, kami pastinya memberikan pelayanan yang sangat ramah, memberikan bantuan 24 jam terhadap konsumen yang membutuhkan di customer service shopee, memberikan pengiriman terbaik dan aman barang tidak rusak saat pengiriman, terus memperbaiki server agar tidak mengalami kendala saat digunakan, mengadakan *campaign/flash sale* untuk menarik konsumen, berkerja sama dengan media dan *influencer*.
- T : Bagaimana upaya shopee dalam mengapai seluruh konsumen di Indonesia secara expedisi?
- C : Upaya yang dilakukan adalah dengan membuka gudang-gudang di kota kota besar diseluruh indonesia kemudian meningkatkan *partnership* dengan mitra mitra expedisi lainnya seperti J&T, JNE, Ninja Express, Sicepat, Gojek, Grab,dan lainnya.
- T : Bagaimana tanggapan anda terhadap cara pembayaran dalam transaksi di shopee?
- C : Untuk cara pembayaran di shopee dapat dikatakan cukup lengkap. Konsumen dapat transfer dari bank, membayar melalui indomaret, bayar ditempat atau COD, menggunakan shopee pay (terdapat *landing page* mengenai bagaimana cara menggunakan atau *top up* dan bertransaksi menggunakan shopeepay), menggunakan kartu kredit dan juga ada shopeepay later, ewallet, dan lainnya.

## Lampiran C

### Transkrip Dokumentasi









# Shopee: Belanja Bebas Ongkir

SHOPEE INTERNATIONAL INDONESIA, PT

OPEN



834K RATINGS

4.6



AGE

17+

Years Old

CHART

No.1

Shopping

DEVELOPER



SHOPEE INT

#1 top free in shopping

4.5★

10M reviews ⓘ

3+

Rated for  
3+ ⓘ

100M+

Downloads





## Lazada - Online Shopping App!

Lazada Group GmbH

OPEN



453K RATINGS

4.8



AGE

17+

Years Old

CHART

No.4

Shopping

DEVELO



Lazada Grou

#2 top free in shopping

4.6★

16M reviews ⓘ



41 MB

3+

Rated for 3+ ⓘ

100

Downl

Four promotional banners for the Lazada app. From left to right: 1. "6-6 SALE" banner featuring a woman jumping on a stack of boxes with the text "DEALS SERBA 6000". 2. "DOWNLOAD SEKARANG &amp; TUMPUK SEMUA PROMONYA!" banner with offers for "BONUS DADAKAN S.D 660 RIBU\*" and "BONUS KATEGORI VOUCHER HINGGA 60%". 3. "DAPATKAN GRATIS ONGKIR SE-INDONESIA" banner showing a green delivery box labeled "FREE" and "GRATIS ONGKIR". 4. A partially visible banner on the right.



# Tokopedia

TOKOPEDIA PT

UPDATE



447K RATINGS

4.8



AGE

4+

Years Old

CHART

No.2

Shopping

DEVELOP



TOKOPEDIA

#4 top free in shopping

4.8★

6M reviews ⓘ

3+

Rated for  
3+ ⓘ

100M+

Downloads

