

BAB III

GAMBARAN UMUM APLIKASI SHOPEE

A. Gambaran Umum Aplikasi Shopee

1. Sejarah Aplikasi Shopee

Shopee adalah platform perdagangan elektronik yang berkantor pusat di Singapura di bawah SEA grup, yang didirikan pada 2009 oleh Forrest Li. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Mulai tahun 2019, Shopee juga sudah aktif di negara Brasil, menjadikan Shopee pertama diluar Asia.³⁷

A. Metode pembayaran yang dapat digunakan di Shopee

- 1) Kartu Kredit/ Debit Online
 - a. Pembayaran dengan kartu kredit diproses oleh pihak ketiga dan hanya kartu dengan 3D Secure yang dapat digunakan di Shopee.
 - b. Pembeli dapat membeli produk di Shopee dengan maksimum transaksi sebesar Rp30.000.000/ checkout.
- 2) Transfer Bank
 - a. Pembeli dapat membeli produk di Shopee dengan menggunakan metode pembayaran transfer bank Virtual Account (dicek otomatis) dan transfer bank (dicek manual).
- 3) Indomaret

³⁷ Wikipedia, "Shopee" dalam <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Shopee>, diakses pada tanggal 27 April 2020

- a. Pembayaran pesanan dapat dilakukan melalui counter Indomaret/ Ceriamart di seluruh Indonesia.
 - b. Pembeli dapat melakukan pembayaran untuk transaksi nominal di atas Rp20.000 dan di bawah Rp5.000.000.
- 4) ShopeePay
- a. ShopeePay adalah fitur layanan uang elektronik yang dimiliki oleh Shopee.
 - b. Pembeli dapat melakukan pembayaran pesanan menggunakan ShopeePay.
- 5) Alfamart
- a. Pembayaran pesanan dapat dilakukan melalui gerai Alfamart di seluruh Indonesia.
 - b. Pembeli dapat melakukan pembayaran untuk transaksi nominal di atas Rp10.000 dan di bawah Rp5.000.000.
- 6) ShopeePayLater
- a. ShopeePayLater adalah solusi pinjaman instan hingga Rp750.000 yang memberikan Anda kemudahan untuk bayar dalam 1 bulan tanpa bunga atau dengan fasilitas cicilan 2 dan 3 bulan tanpa memerlukan kartu kredit. Anda juga dapat mengajukan penambahan limit sebanyak 1x untuk ShopeePayLater Anda.
- 7) OneKlik
- a. OneKlik adalah solusi baru bayar belanja online hanya dengan 1 (satu) klik. Cukup registrasi sumber dana dari rekening BCA, OneKlik dapat langsung digunakan untuk bayar belanja.

8) Kredivo

- a. Pembeli dapat melakukan pembayaran pesanan melalui Kredivo.

9) Cicilan Kartu Kredit

- a. Pembeli dapat melakukan cicilan produk di Shopee dengan mengangsurnya per 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, 18 bulan atau 24 bulan untuk melunasi total pembelian menggunakan kartu kredit.

10) COD

- a. COD (Cash on Delivery) adalah metode pembayaran dimana pembayaran akan dilakukan secara tunai di tempat setelah pesanan dari kurir diterima oleh Pembeli.
- b. Metode pembayaran ini hanya dapat digunakan pada toko yang telah mengaktifkan metode pembayaran COD & Pembeli berdomisili di area yang dapat menerima pembayaran ini (berdasarkan jasa kirim yang digunakan).

2. Prestasi dan Penghargaan Shopee

Prestasi dan penghargaan Shopee selama berdirinya telah mendapatkan beberapa apresiasi sebagai berikut:³⁸

1) E-commerce Terbesar di Asia Tenggara

Lembaga analisis data aplikasi independen, App Annie merilis data bahwa Shopee menjadi e-commerce dengan jumlah total download app terbanyak di Asia Tenggara dengan Lazada yang menempati posisi kedua. Shopee memiliki nilai total GMV di tahun 2018 sebanyak US \$2,7 miliar. Naik 153% dari tahun 2017

³⁸ Wikipedia, “Shopee” dalam <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Shopee> , diakses pada tanggal 27 April 2020

2) Netizen Brand Choice Award

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

3) Marketing Award

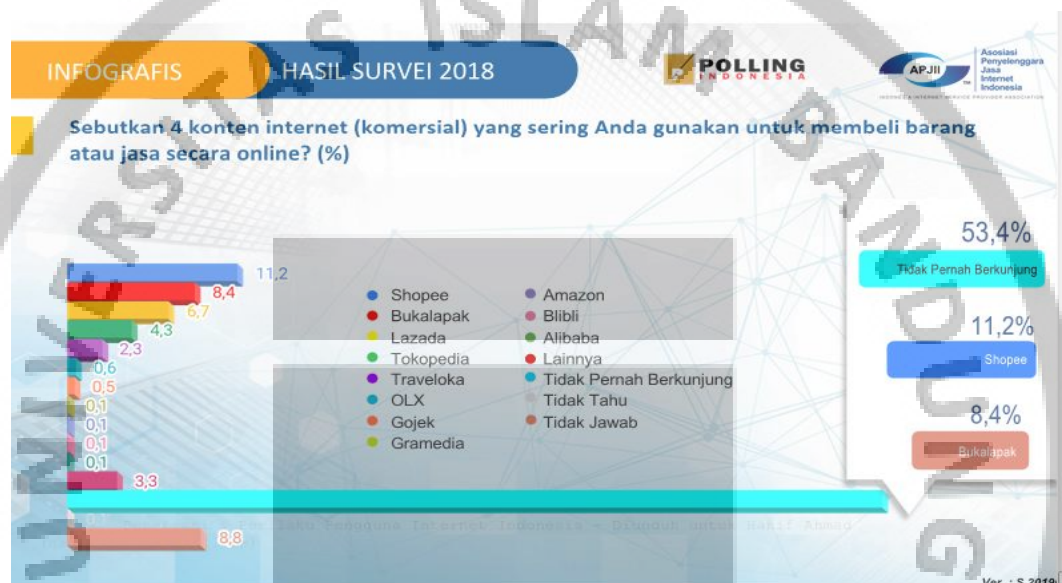
Shopee menerima penghargaan sebagai salah satu pemenang “The Best in Marketing Campaign” di ajang penghargaan bergengsi Marketing Award 2017 yang di persembahkan oleh Majalah Marketing pada September 2017 lalu. Terpilihnya Shopee merupakan pengakuan atas suksesnya kampanye pemasaran yang terpusat pada pengguna pada tahun sebelumnya, seperti Mobile Shopping Day 2016 dan kakampanye ulang tahun “Paling Murah” yang memeberikan kontribusi signifikan terhadap terhadap performa bisnis Shopee dan industri perdagangan elektronik secara umum.

4) Bright Award Indonesia 2017

Shopee menerima penghargaan di ajang “Bright Award Indonesia 2017” untuk kategori iklan paling berkesan (*The Brightest Ad*) mengungguli 6 nominator lainnya. Terpilihnya Shopee merupakan hasil pengakuan dari pemungutan suara masyarakat Indonesia atas suksesnya iklan Shopee yang bertajuk “Parodi Jokowi”. Iklan ini mengusung tema kedekatan lokal Presiden Joko Widodo, yang sering memberikan sepeda untuk masyarakat Indonesia.

3. Data penggunaan Shopee

Hasil survei APJI pada tahun 2018 Shopee menempati posisi pertama dengan penggunaan pembelian barang atau jasa secara online yaitu 11,25%, sedangkan dengan posisi kedua Bukalapak dengan 8,4%, dan yang tidak menggunakan aplikasi pembelian barang dan jasa online sebanyak 53,4%.³⁹ Dan berikut gambar hasil survei yang dilakukan APJI (Asosiasi Penggunaan Jasa Internet Indonesia):



Gambar 3.1 Hasil Suvei 2018

Direktur Pemberdayaan Informatika, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Kominfo, Septriana Tangkary menyatakan pertumbuhan nilai perdagangan elektronik (e-commerce) di Indonesia mencapai 78 persen, tertinggi di dunia. "Indonesia merupakan negara 10 terbesar pertumbuhan 'e-commerce' dengan pertumbuhan 78 persen dan berada di peringkat ke-1.

³⁹ APJI, "Penetrasi&Profil Perilaku Pengguna Internet Indonesia" Laporan Survei Ver. S, 2018, hlm 46

Sementara Meksiko berada di peringkat kedua, dengan nilai pertumbuhan 59 persen,”⁴⁰

Persaingan situs belanja online di Indonesia semakin ketat berbagai platform e-commerce melakukan berbagai cara agar menjadi pilihan utama pengguna. “Tokopedia merupakan toko online yang paling banyak dikunjungi masyarakat Indonesia yakni dengan total pengunjung mencapai 1,2 miliar yang terbagi dari 863,1 juta pengunjung web mobile dan 329,8 juta pengunjung dari desktop” tulis CupoNation dalam laporannya yang dikutip detikINET. Di peringkat kedua, ada situs belanja online internasional yaitu Shopee dengan jumlah kunjungan mencapai 837,1 juta. Perolehan ini mengalahkan Bukalapak dengan 823,5 juta pengunjung.⁴¹

Tabel 3.1 Hasil Suvei 2019

Toko Online	Jumlah Pengunjung selama 12 bulan (desktop)	Jumlah Pengunjung selama 12 bulan (web mobile)	Jumlah Pengunjung Indonesia selama 12 bulan	& Pengunjung dari desktop	% Pengunjung dari web mobile
Tokopedia	329.823.447	863.056.416	1.192.879.86	27.65%	72.35%
shopee	172.275.455	664.805.215	873.080.670	20.58%	79.42%
Bukalapa	153.624.428	669.862.991	823.487.419	18.66%	81.34%
Lazada	67.129.891	378.450.756	445.580.647	15.07%	84.93%
Blibli	141.642.937	211.559.283	353.202.220	40.10%	59.90%
JD ID	24.198.152	81.219.193	105.417.345	22.95%	77.05%
Orami	2.197.378	87.660.992	89.858.371	2.45%	97.55%
Bhinneka	14.017.939	48.911.817	62.929.970	22.23%	77.72%
Sociolla	5.189.789	45.984.181	51.173.970	10.14%	89.86%
Zalora	18.312.615	26.192.069	44.504.684	41.15%	58.85%

⁴⁰ Kominfo, “Pertumbuhan e-commerce Indonesia capai 78 persen”, dalam https://kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce-indonesia-capai-78-persen/0/sorotan_media, diakses pada tanggal 28 April 2020

⁴¹ DetikINET, “Survei: Tokopedia dan Shopee Adu Kuat Mendominasi”, dalam <https://inet.detik.com/business/d-4872404/survei-tokopedia-dan-shopee-adu-kuat-mendominasi>, diakses pada tanggal 28 April 2020

Hasil studi ini juga mengungkap bahwa 77,15% dari jumlah pengunjung e-commerce di 2019 datang dari versi web mobile dan hanya 22,85% datang dari desktop. Hal ini menunjukkan jika hampir semua online Shopper di Indonesia lebih menyukai belanja online dengan menggunakan smartphone daripada desktop.

Data penggunaan paylater digunakan berbagai kebutuhan, seperti kebutuhan sehari-hari, pembayaran beli tiket perjalanan hingga pembelian produk. Delapan aplikasi dibawah adalah aplikasi dengan fitur paylater yang paling sering digunakan masyarakat di Indonesia pada di 2019.

Dailysocial melakukan riset fitur paylater kepada 347 responden yang paling sering digunakan, yakni:

1. Ovo dengan persentase pengguna sebanyak 51,9 dari total responden
2. Perusahaan penyedia jasa layanan on demand Go-jek pengguna sebanyak 49,9% dari total responden
3. Perusahaan e-commerce dibawah naungan sea company Ltd, Shopee memiliki pengguna fitur paylater sebanyak 34,8% dari total responden
4. Traveloka dengan persentase pengguna sebanyak 31,7% dari total responden

Dari kebanyakan penggunaan fitur paylater khususnya di aplikasi e-commerce meka membeli barang atau produk yang mempunyai masa long lasting. Di situs LDN dipaparkan ShopeePaylater. Total akumulasi pinjaman yang telah disalurkan

ke Shopee Paylater sebesar Rp. 88,3 miliar. Peminjamannya mencapai 102.971 orang, dengan 81.423 orang adalah peminjam aktif.⁴²

B. Mekanisme Penggunaan Paylater

1. Syarat dan Ketentuan

- 1) Anda dapat checkout sebanyak mungkin sesuai dengan limit pinjaman yang dimiliki.
- 2) Anda adalah WNI berusia min. 17 tahun dan/ atau memiliki KTP untuk mengaktifkan ShopeePayLater.
- 3) Anda tidak boleh mengubah metode pembayaran & membatalkan pesanan selama pengajuan penambahan limit sedang diproses.
- 4) Anda tidak dapat menggunakan ShopeePayLater untuk membeli produk dari kategori 'Voucher'.
- 5) Anda tidak dapat menggunakan ShopeePayLater untuk membeli produk dari Produk Digital.⁴³

2. Cara Mengaktifkan ShopeePaylater

ShopeePayLater hanya dapat diaktifkan oleh Pengguna terpilih. Tingkatkan terus pembelian Anda di Shopee agar dapat menikmati keuntungan menggunakan ShopeePayLater.⁴⁴

Anda hanya dapat mengaktifkan ShopeePayLater melalui aplikasi Shopee.

Ikuti langkah berikut:

⁴² Dailysocial “ShopeePaylater”, <http://dailysocial.id/amp/post/Shopee-paylater> , diakses pada tanggal 8 Juli 2020

⁴³ Help Shopee, “Syarat dan Ketentuan Berbelanja dengan ShopeePaylater”, dalam <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-syarat-ketentuan-berbelanja-dengan-ShopeePayLater> , diakses 28 April 2020

⁴⁴ Help Shopee, “Cara Mengaktifkan ShopeePaylater”, dalam <https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-mengaktifkan-ShopeePayLater> , diakses pada 28 April 2020



Dalam transaksi terdapat biaya penanagnan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dalam berbelanja, diberlakukan biaya penanganan untuk setiap checkout berhasil. Biaya penanganan dihitung dari total transaksi, biaya penanganan bervariasi tergantung pada metode pembayaran. Berikut rincian biaya penanganan:

Tabel 3.2 Biaya Penanganan Shopee

Metode Pembayaran	Biaya Penanganan
Kartu Kredit/Debit	1,5%
Indomaret/Alfamart	Rp 2.500
ShopeePay Later	1%
Akulaku/Kredivo	1,5%
COD	1,5%
Cicilan Kartu Kredit (3 bulan)	2,5%
Cicilan Kartu Kredit (6 bulan)	3,5%
Cicilan Kartu Kredit (12 bulan)	6%
Cicilan Kartu Kredit (18 bulan)	8% (Pengecualian 4% untuk Bank BRI)
Cicilan Kartu Kredit (24 bulan)	10% (Pengecualian 4% untuk Bank BRI dan 1,5% untuk Bank BTN & Bank Mandiri)
Lainnya (Virtual Account, Transfer Bank, ShopeePay)	0%

Catatan: Shopee dapat mengubah biaya penanganan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.⁴⁵

⁴⁵ Pusat Edukasi Shopee, "Biaya penanganan Shopee", <https://seller.shopee.co.id/edu/article/332>, diakses pada tanggal 08 Juli 2020