

# **Komunikasi Pemasaran Toko Casual Surabaya Melalui Marketplace Shopee Dalam Menjaga Loyalitas Konsumen**

Oleh :

Muhammad Alif Darmawan

Dosen Pembimbing :

Dr. Didik Hariyanto, M.Si

Progam Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

# Pendahuluan



Shopee merupakan aplikasi online marketplace yang dapat digunakan untuk transaksi penjualan smartphone secara cepat dan mudah. Shopee menyediakan berbagai macam produk, mulai dari barang-barang trending bahkan mungkin barang-barang untuk kebutuhan rumah tangga sehari-hari atau mingguan. Shopee dibuat sebagai aplikasi mobile untuk memudahkan pengguna dalam melakukan tugas belanja online tanpa perlu membuat website menggunakan komputer (Astri Damayanti,2018).

# Pendahuluan

Marketplace adalah pasar online dimana segala transaksi termasuk pembelian dan penjualan barang dapat dilakukan. Berdasarkan desainnya, pasar hanya menyediakan lokasi berdagang bagi mereka yang ingin membuka toko dan berdagang di dalamnya. Itu tidak menyediakan produk apa pun untuk dijual (Mahir Pradana 2015). Setiap vendor sangat berhati-hati terhadap produk yang mereka jual, dan pasar hanya memastikan bahwa semua transaksi penjualan online dapat diselesaikan dengan aman dan tanpa memerlukan pemroses pembayaran apa pun. Pasar ini sendiri pertama kali mendapatkan popularitasnya pada tahun 1995. Secara sepintas, pasar ini mirip dengan pasar tradisional, yaitu tempat berkumpulnya para pedagang dan pembeli dari berbagai daerah. Pasar hanyalah tempat terjadinya transaksi antara pembeli dan penjual. Namun yang membuatnya bisa berjalan adalah sistem online yang disediakan pihak marketplace, sehingga penjual dan pembeli tidak perlu sabar menunggu untuk menyelesaikan transaksinya (Mahir Pradana 2015). Meskipun pasar tradisional masih memiliki tujuan yang sama, marketplace lebih terkomputerisasi dan mengandalkan jaringan untuk mendukungnya guna memberikan informasi dan layanan terkini kepada berbagai penjual dan pembeli (Betti Dame Hutauruk, Jimmy Febrianus Naibaho, 2017) .

# Landasan Teori

- Kualitas system

Fungsionalitas suatu sistem adalah kinerjanya. Indikator kegunaan, persyaratan keamanan, keandalan, dan kecepatan akses semuanya dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik pasar menyediakan informasi bagi konsumennya.

- . Kualitas informasi

Sejauh mana sistem perdagangan elektronik memberikan informasi yang dibutuhkan dan diharapkan dikenal sebagai kualitas informasi. Akurasi, pemahaman, ketepatan waktu, dan relevansi informasi yang disampaikan merupakan indikator kualitasnya.

- Kualitas layanan

Tingkat kesesuaian layanan dengan harapan atau kebutuhan pelanggan diukur berdasarkan kualitas layanan yang dievaluasi oleh pelanggan. Hal ini dapat dinilai berdasarkan sikap dalam memberikan layanan, janji yang dibuat, dan waktu respons.

# Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat

## Rumusan Masalah

Bagaimana menjaga pelanggan tetap setia pada perusahaan atau produk

## Tujuan

Untuk mengetahui strategi komunikasi pemasaran *marketplace* shopee toko Casual Surabaya dalam mempertahankan loyalitas konsumen

## Manfaat

Memahami strategi komunikasi pemasaran membantu toko mempertahankan loyalitas konsumen lama dengan menciptakan pengalaman belanja yang baik

# Metode Penelitian

## Jenis Penelitian

- Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Penelitian Kualitatif Deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai strategi bisnis online yang dilakukan Shoope dalam mempertahankan loyalitas pelanggan toko Casual Surabaya

## Teknik Pengumpulan data

- Penelitian lapangan(field research)
- Mengevaluasi data yaitu dengan mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan.
- Observasi
- Wawancara

## Informan Penelitian

- Owner Toko Casual Surabaya ( Febby Ardianto )

## Sumber Data

- Jurnal, Buku
- Situs resmi pada internet
- Data rekaman wawancara

# Pembahasan

## Kualitas Sistem

Banyak fitur yang memudahkan pelanggan dan penjual mengakses dan menggunakan pasar Shopee yang disertakan dalam aplikasi ini. Beberapa fitur yang digunakan toko Casual Surabaya untuk mempertahankan loyalitas konsumen.

## Kualitas Informasi

Fitur Shopee Live adalah alat video streaming langsung yang memungkinkan vendor platform shopee menjual dan berkomunikasi dengan pembeli secara langsung. Pertama kali dirilis pada 16 Juni 2019, fungsi Shopee Live dirancang dengan mempertimbangkan pengguna ponsel pintar. Layanan ini tersedia bagi penjual sebagai cara untuk meningkatkan penjualan, memperluas visibilitas bisnis, dan meningkatkan branding toko. .

## Kualitas Layanan

Fitur Obrolan Penjualan memudahkan komunikasi antara pembeli dan penjual ketika berdiskusi tentang produk yang hendak dibeli.

# Kesimpulan

Peneliti menemukan bahwa penggunaan marketplace Shopee berhasil mempertahankan loyalitas konsumen. Untuk menarik perhatian pembeli sebagai bagian dari strategi komunikasi pemasarannya, toko Casual Surabaya menetapkan harga yang sedikit lebih rendah dibandingkan pesaingnya dan mematuhi kebijakan toko. Toko Online Shop Casual Surabaya memanfaatkan fitur-fiturnya seperti fitur Promo Toko, Paket Diskon, Kupon Toko, Voucher Toko, Shopee live dan Obrolan Penjual untuk mempertahankan loyalitas konsumen. Toko Online Shop Toko Casual Surabaya di MarketPlace Shopee mendapatkan respon positif dari pelanggan, terlihat dari kuantitas dan kualitas penilaian yang diberikan oleh pelanggan yang menilai toko tersebut nyaman. Hal ini menandakan bahwa pihak pengelola Toko Casual Surabaya telah berhasil memantapkan dirinya sebagai komunikator.



