

## **ABSTRAK**

Luckman Hakim. 130531100100. Ilmu Komunikasi. Pengalaman Konsumen Dalam Menggunakan New Media Marketing Communication (Studi Pada Pengguna Shopee).

---

Perkembangan teknologi kini semakin pesat. Perkembangan teknologi yang semakin pesat memudahkan manusia untuk melakukan hal yang tidak terpikirkan sebelumnya. Salah satu contoh adalah belanja online. Metode belanja yang konvensional seperti pergi ke pasar kini sedikit mulai di tinggalkan. Karena belanja online lebih memudahkan untuk dilakukan. Hanya dengan menggunakan gadget/smartphone yang terkoneksi dengan jaringan internet, sudah bisa melakukan belanja online dengan mudah. Salah satu belanja online yang ada di Indonesia adalah Shopee. Shopee hadir di Indonesia untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan belanja.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif menggunakan metode pendekatan kualitatif di mana teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada narasumber. Informan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Shopee.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna Shopee sangat loyal dengan Shopee karena tidak ada ongkos kirim untuk semua produk yang ada disana dengan pembelian minimal Rp. 90.000 – Rp. 120.000. Meskipun begitu narasumber masih loyal dengan Shopee meskipun ada banyak aplikasi belanja online yang lainnya.

Kata kunci: Motif, Belanja Online, Shopee Indonesia

## **ABSTRACT**

Luckman Hakim. 130531100100. *Communication Department. Consumer Experience in Using New Media Marketing Communication (Study On Shopee Users.*

---

*Technological developments are now growing rapidly. The rapid development of technology makes it easier for human to do the unthinkable. One example is online shopping. Conventional shopping methods such as going to the market are starting to leave little. Because online shopping makes it easier to do. Only by using gadgets / smartphones that are connected to the Internet network, can do shopping online easily. One of the online shopping in Indonesia is Shopee. Shopee is present in Indonesia to make it easier for people to shop.*

*This research uses descriptive research type using qualitative approach method in which the technique of collecting data through in-depth interview to informant. Informants in this research are Shopee app users.*

*Based on the results of the research it can be concluded that Shopee users are very loyal with Shopee because there is no postage for all products that exist there with a minimum purchase of Rp. 90,000 - Rp. 120,000. Nevertheless, the resource person is still loyal to Shopee even though there are many other online shopping applications.*

*Keywords: Motive, Online Shopping, Shopee Indonesia*

## DAFTAR ISI

|                                          |      |
|------------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL .....                     | i    |
| HALAMAN JUDUL .....                      | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                 | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                 | iv   |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....   | v    |
| PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ..... | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                     | vii  |
| ABSTRAK .....                            | viii |
| ABSTRACT .....                           | ix   |
| DAFTAR ISI .....                         | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | xiii |
| DAFTAR TABEL .....                       | xiv  |
| I. PENDAHULUAN .....                     | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                 | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                | 6    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....              | 6    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....             | 6    |
| II. TINJAUAN PUSTAKA .....               | 7    |
| 2.1 Motif dan Motivasi .....             | 7    |
| 2.2 Perilaku Konsumen .....              | 10   |
| 2.3 New Media .....                      | 12   |
| 2.4 Media Online .....                   | 15   |
| 2.5 Shopee .....                         | 17   |

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 2.6 Penelitian Terdahulu .....            | 19 |
| 2.7 Kerangka Berpikir .....               | 21 |
| III. METODE PENELITIAN .....              | 22 |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                | 22 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....     | 22 |
| 3.3 Objek Penelitian .....                | 23 |
| 3.4 Subjek Penelitian .....               | 23 |
| 3.5 Jenis Data .....                      | 23 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....         | 24 |
| 3.6.1 Observasi .....                     | 24 |
| 3.6.2 Wawancara Mendalam .....            | 25 |
| 3.6.3 Dokumentasi .....                   | 26 |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....            | 26 |
| 3.8 Keabsahan Data .....                  | 27 |
| IV. TINJAUAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....  | 29 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... | 29 |
| 4.2 Profil Informan .....                 | 31 |
| 4.3 Shopee Indonesia .....                | 36 |
| V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....  | 46 |
| 5.1 Motif .....                           | 46 |
| 5.2 Motif-Motif Pembelian.....            | 47 |
| 5.3 Motivasi .....                        | 57 |
| VI. PENUTUP .....                         | 75 |
| 6.1 Simpulan .....                        | 74 |
| 6.2 Saran .....                           | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA                            |    |
| LAMPIRAN                                  |    |

## DAFTAR GAMBAR

|           |                                   |    |
|-----------|-----------------------------------|----|
| Gambar 1  | Kerangka Berpikir .....           | 21 |
| Gambar 2  | Peta Kota Surabaya .....          | 30 |
| Gambar 3  | Informan 1 .....                  | 31 |
| Gambar 4  | Informan 2.....                   | 32 |
| Gambar 5  | Informan 3 .....                  | 33 |
| Gambar 6  | Informan 4.....                   | 34 |
| Gambar 7  | Informan 5.....                   | 35 |
| Gambar 8  | Logo Shopee .....                 | 36 |
| Gambar 9  | Fitur Live Chat .....             | 37 |
| Gambar 10 | Tampilan “Produk” Live Chat ..... | 38 |
| Gambar 11 | Tampilan “Tawaran” Live Chat..... | 38 |
| Gambar 12 | Tampilan “Beli” Live Chat .....   | 38 |
| Gambar 13 | Hastag Trending .....             | 39 |
| Gambar 14 | Dompot Saya .....                 | 42 |
| Gambar 15 | Koin Shopee .....                 | 43 |

## DAFTAR TABEL

|         |                            |    |
|---------|----------------------------|----|
| Tabel 1 | Penelitian Terdahulu ..... | 19 |
|---------|----------------------------|----|