

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Bab ini memuat gambaran umum tentang deskripsi lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis. Bagian ini berisi tentang lokasi penelitian, sejarah Program Studi Administrasi Publik, visi misi, serta tujuan Program Studi Administrasi Publik, serta struktur organisasi Program Studi Administrasi Publik FISIP Unwira.

4.1.1 Lokasi Kampus Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unwira Kupang

Penulis melakukan penelitian di kampus FISIP Unwira pada Program Studi Administrasi Publik yang berlokasi di Jln. Biara Karmel San Juan Penfui, Telp. (0380) 8090270 Fx. 831194, Kupang-Timor-NTT.

4.1.2 Sejarah Program Studi Administrasi Publik FISIP Unwira Kupang

Program studi Administrasi Publik merupakan salah satu program studi yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dengan jenjang S-1 dan telah terakreditasi yang berdiri pada tanggal 06 Mei 1985. Awalnya Prodi Administrasi Publik dikenal dengan nama Administrasi Negara, namun pada tahun 2018 telah diganti menjadi Administrasi Publik. Pergantian nama pada prodi Administrasi Publik ini didasari pada pemikiran dekan FISIP Bapak Marianus Kleden yang mengatakan bahwa fokus studi administrasi adalah pelayanan informasi (*public relations*) dan ketatausahaan (registrasi, inventarisasi, korespondensi, pembukuan, dokumentasi dan kearsipan). Sarjana Ilmu Administrasi diharapkan dapat memenuhi bursa tenaga kerja pada bidang administrasi perkantoran, administrasi keuangan, ekspor-impor, personalia, marketing, perkreditan, sekretaris, pembukuan, kehumasan dan staf ketatausahaan lainnya (<https://kupang.tribunnews.com/>).

Dalam proses belajar-mengajar pada prodi Administrasi Publik FISIP UNWIRA Kupang, selain kurikulum disusun berdasarkan kurikulum berbasis kompetensi, lulusan prodi Administrasi Publik dispesialisasikan dalam beberapa konsentrasi bidang Administrasi Publik yakni konsentrasi manajemen publik dan konsentrasi kebijakan publik. Keberadaan mahasiswa prodi Administrasi Publik FISIP UNWIRA berasal dari berbagai daerah Kabupaten di Provinsi NTT dan sekitarnya, dengan latar belakang sosio-ekonomi yang beragam. Suasana akademik pada prodi Administrasi Publik FISIP UNWIRA Kupang, terpelihara dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui proses pengambilan keputusan yang demokratis, keterlibatan dosen dalam kegiatan kemahasiswaan seperti Kemah Kerja Bakti Mahasiswa (KKBM), Bina Akrab Mahasiswa Baru, Wisata Sosial, Latihan Kepemimpinan Tingkat Dasar (LKTD), seminar mata kuliah dan kuliah-kuliah umum. Pelaksanaan akademik pada program studi Administrasi Publik, didukung 9 orang staff dosen dengan kualifikasi tingkat S3 kurang lebih 10%. Selain itu kurang lebih 90% telah memiliki jabatan akademik dengan kualifikasi, 60% berjabatan akademik lector 40% berjabatan akademik asisten ahli serta 75% tersertifikasi sebagai pendidik profesional. Dalam upaya pengembangan staff mengajar mulai tahun 2016 telah diprogramkan studi lanjut S3 untuk dosen yang setiap tahunnya akan dikirim studi sebanyak satu orang dosen. Program Studi Administrasi Publik FISIP Unwira Kupang, berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan proses belajar mengajar dengan melibatkan seluruh civitas akademik, internal manajemen, efisiensi dan produktivitas program studi. Peningkatan relevansi dan kompetensi dilakukan dengan mengembangkan kurikulum yang menekankan pada kompetensi profesional (kemampuan), individual, dan sosial yang diintegrasikan secara kontekstual. Kurikulum berbasis kompetensi diimplementasikan melalui proses pembelajaran dengan peningkatan kemampuan mahasiswa baik yang *hard skill* maupun *soft skill*, untuk menjamin pencapaian kompetensi lulusan pelaksanaan pembelajaran dan hasilnya secara

berkala dimonitor dan dievaluasi melalui lembaga pengembangan pembelajaran dan penjamin mutu.

Sumber: Data Program Studi Administrasi Publik FISIP Unwira Kupang, 2022

4.2 Visi, Misi dan Tujuan Program Studi Administrasi Publik Uwira Kupang

Visi berkaitan dengan mimpi atau cita-cita menjanjikan yang ingin diwujudkan oleh seseorang, sekelompok orang dan organisasi. Sedangkan misi merupakan Langkah-langkah yang perlu ditempuh demi mencapai visi yang ditetapkan. Kemudian tujuan sendiri merupakan segala pedoman yang berguna untuk membuat segala kebijakan sehingga misi yang ditetapkan tersebut dapat tercapai.

4.2.1 Visi Program Studi Administrasi Publik

Program Studi Administrasi Publik yang unggul dan kompetitif dalam pengkajian dan penerapan teori organisasi publik, teori manajemen publik, dan kebijakan publik yang dilandasi nilai-nilai Pancasila, ajaran kristiani dan kearifan lokal tahun 2022.

4.2.2 Misi Program Studi Administrasi Publik

1. Penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas, inovatif dan kreatif dibidang organisasi publik, manajemen publik dan kebijakan publik dengan berpedoman pada nilai-nilai Pancasila, ajaran kristiani dan kearifan lokal.
2. Pengkajian dan pengembangan penelitian dalam bidang organisasi publik, teori manajemen publik dan kebijakan publik berdasarkan nilai kristiani, Pancasila dan kearifan lokal.
3. Pengimplementasian hasil-hasil kajian dibidang organisasi publik, manajemen publik dan kebijakan publik yang dilandasi nilai-nilai Pancasila, kristiani dan kearifan lokal.
4. Penyelenggaraan tata kelola program studi yang baik berdasarkan aturan-aturan yang berlaku.
5. Penyelenggaraan kerja sama antar lembaga-lembaga yang terkait untuk mendukung pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi.

4.2.3 Tujuan Program Studi Administrasi Publik

1. Menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing dalam bidang ilmu organisasi publik, manajemen publik dan kebijakan publik berdasarkan nilai Pancasila, kristiani dan kearifan lokal.
2. Menghasilkan penelitian yang berkualitas dan bermanfaat dibidang manajemen publik, organisasi publik dan kebijakan publik pada tingkat lokal, nasional maupun internasional.

3. Menghasilkan publikasi penelitian dibidang organisasi publik, manajemen publik, dan kebijakan publik pada tingkat lokal, nasional maupun internasional.
4. Menghasilkan kegiatan pengabdian masyarakat yang bermanfaat.

Sumber: Evaluasi Diri Jurusan Administrasi Publik FISIP Unwira Kupang, NTT.

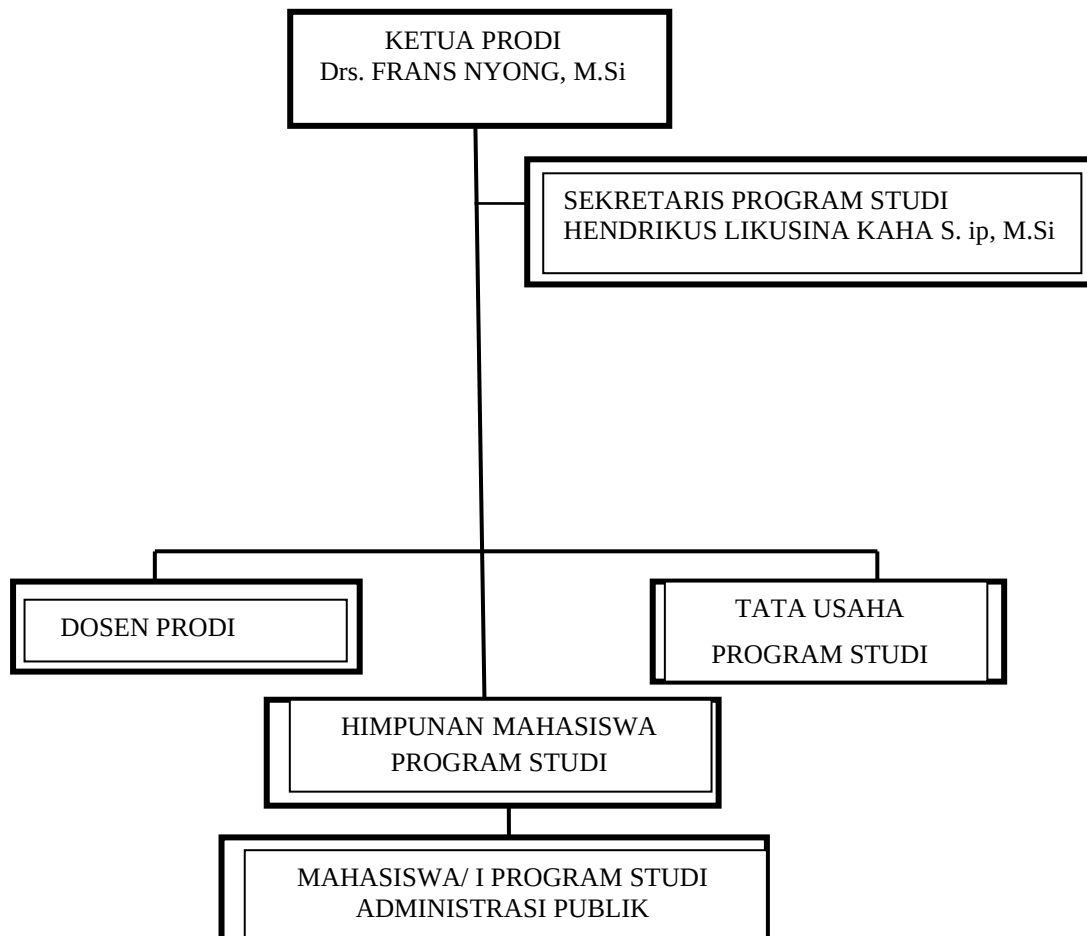
4.3 Struktur Organisasi Program Studi Administrasi Publik FISIP Unwira

Setiap instansi atau lembaga tentunya memiliki sistem kerja dan susuna hierarki untuk memudahkan para staf dalam bekerja dan mengetahui posisi atau jabatan tertentu dalam instansi atau Lembaga tersebut. Dalam memudahkan para staf mengetahui hal tersebut, maka dibuatlah struktur organisasi dalam instansi atau Lembaga, begitu juga dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Berikut adalah gambaran bagan struktur organisasi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unwira Kupang.

Bagan 4.1

STRUKTUR ORGANISASI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK



Sumber: Data Program Studi Administrasi Publik FISIP UNWIRA Kupang, 2022

4.4 Telaah Informan Penelitian

Dalam penelitian ini informan yang penulis gunakan merupakan mahasiswa program studi Administrasi Publik semester VIII. Informan yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini berjumlah delapan orang mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unwira Angkatan 2018 yang mempersepsi *marketplace Shopee* sebagai tempat atau ruang untuk berbelanja *online*. Selain itu, mereka juga mengatakan terdapat kemudahan dan manfaat dalam berbelanja melalui *marketplace Shopee*.

Tabel 4.1**Data Informan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik**

Nama Informan	Semester	Program Studi	Manfaat dan Kemudahan	Jumlah Belanja
1. Finsensia K.S. Midas	VIII	Administrasi Publik	Pengoperasian	3 kali sebulan
2. Maria R.P. Johor	VIII	Administrasi Publik	Memilih barang	2 kali sebulan
3. Maria R. Ralo	VIII	Aministrasi Publik	Mencari barang	2 kali sebulan
4. Claudia Elda Wea	VIII	Administrasi Publik	Diskon dan promo	2 kali sebulan
5. Karmelia Sareng	VIII	Administrasi Publik	Hemat waktu dan tenaga	Tidak membeli
6. Nemesius P. Darto	VIII	Administrasi Publik	Transaksi	Tidak membeli
7. Adrianus Agustinus	VIII	Administrasi Publik	Diskon dan promo	1 kali sebulan
8. Reinhard U.C.H. Hambabandju	VIII	Administrasi Publik	Harga murah dan kualitas barang	1 kali sebulan

Sumber: Olah Data Primer, 2022

Tabel di atas mencantumkan data delapan mahasiswa yang merupakan informan dalam penelitian ini. Para informan merupakan mahasiswa yang sedang dan sering menggunakan *marketplace Shopee* sebagai tempat belanja *online*. Selain itu mereka juga lebih sering berbelanja *online* menggunakan *marketplace Shopee*.

1. Informan pertama yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini adalah **Finsensia Kornelia Santi Midas (42118081)** mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2018, informan ini sudah sering melakukan kegiatan belanja *online* melalui *marketplace Shopee*.

- Ia melakukan kegiatan belanja melalui *Shopee* biasanya 3 kali dalam satu bulan. Finsensia telah menggunakan *marketplace Shopee* sejak tahun 2019. Selain belanja dirinya juga suka sekedar melihat-lihat produk yang ditawarkan kemudian menyimpannya dikeranjang belanja untuk dipesan saat Ia ingin atau membutuhkan produk atau barang tersebut.
2. Informan **Maria Rezkyana Puspita Johor (42118086)** sedang dan sering menggunakan layanan *marketplace Shopee* dalam berbelanja *online*. Ia biasanya melakukan kegiatan belanja pada *Shopee* 2 kali dalam satu bulan dan Ia telah menggunakan *marketplace Shopee* sejak tahun 2020. Ia hampir setiap hari mengakses atau menelusuri *Shopee* meskipun hanya sekedar melihat-lihat produk atau barang yang ditawarkan.
 3. Informan berikutnya adalah **Maria R. Ralo (42118039)**. Sejak dirinya mengetahui adanya layanan untuk berbelanja *online*, Ia memilih dan lebih sering menggunakan *Shopee* sebagai tempat untuk berbelanja *online*. Biasanya Maria Ralo berbelanja melalui *Shopee* 2 kali dalam satu bulan. Ia telah menggunakan *marketplace Shopee* sejak tahun 2019. Menurutnya Ia lebih memahami pengoperasian *Shopee* dibandingkan *marketplace* atau layanan belanja yang lain untuk melakukan kegiatan belanja *online*.
 4. Ada pula informan lain yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini yang juga merupakan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2018 yang bernama **Claudia Elda Wea (42118020)** sekaligus teman Angkatan dari para informan di atas, dirinya sering dan sedang menggunakan *marketplace Shopee* untuk melakukan kegiatan belanja *online*. Ia biasanya melakukan pemesanan atau membeli barang sebanyak 2 kali dalam satu bulan. Ia juga mengatakan dirinya sering menelusuri *Shopee* disela-sela kesibukannya sebagai mahasiswa. Ia telah menggunakan *marketplace Shopee* sejak tahun 2020.
 5. Informan bernama **Karmelia Sareng (42118088)** sudah menggunakan *marketplace Shopee* sejak pertama kali mengetahui layanan tersebut. Ia mengatakan dirinya selalu melihat

barang atau produk di *marketplace Shopee* dibandingkan dengan *marketplace* yang lain. Ia telah menggunakan *marketplace Shopee* sejak tahun 2020.

6. Informan selanjutnya bernama **Nemesius P. Darto (42118078)** sering dan sedang menggunakan *marketplace Shopee* sebagai tempat untuk belanja *online*. Ia mengatakan dirinya lebih merasa mudah dan nyaman menggunakan *Shopee* dibandingkan dengan *marketplace* yang lain karena menurutnya pada *Shopee* banyak produk atau barang yang ditawarkan dengan harga yang murah dan berbeda-beda meskipun dengan jenis barang yang sama. Biasanya Ia berbelanja barang yang diinginkannya melalui *Shopee* sebanyak satu kali dalam sebulan.
7. Informan berikutnya bernama **Adrianus Agustinus (42118041)** lebih sering menelusuri dan memesan atau menggunakan *marketplace Shopee* untuk berbelanja *online*. Menurut dirinya Ia mudah mendapatkan barang yang dibutuhkan atau dicarinya pada *Shopee* karena banyak pilihan barang atau produk yang ditawarkan serta dengan kualitas yang bagus.
8. **Reinhard Umbu C.H. Hambabandju (42118007)** sama halnya dengan tujuh informan di atas, informan yang satu ini juga telah sering dan sedang menggunakan *marketplace Shopee* untuk kegiatan belanja *online*. Ia mengatakan dirinya selalu memesan barang melalui *Shopee* kurang lebih satu kali dalam sebulan. Ia telah menggunakan *marketplace Shopee* sejak tahun 2021.

4.5 Penyajian Data Penelitian

Sebelum melakukan wawancara, rumusan masalah yang telah ditetapkan dirumuskan kedalam bentuk pertanyaan. Ada beberapa pertanyaan yang penulis susun. Pertanyaan yang penulis ajukan kepada informan didasarkan pada rumusan masalah penelitian yakni persepsi mahasiswa dalam berbelanja *online* melalui *marketplace Shopee*. Pertanyaan pokok penelitian ini kemudian dikembangkan berdasarkan indikator penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana menurut anda persepsi kemudahan dalam berbelanja *online* melalui *marketplace Shopee*?
2. Bagaimana menurut anda persepsi manfaat dalam berbelanja *online* melalui *marketplace Shopee*?

4.5.1 Hasil Wawancara

Pada penelitian ini, penulis memberikan batasan ruang lingkup penelitian pada mahasiswa Program Studi Administrasi Publik FISIP Unwira Angkatan 2018. Sejalan dengan hal tersebut, maka penulis memaparkan tentang fakta hasil wawancara.

1. Persepsi kemudahan dalam berbelanja *online* melalui *marketplace Shopee*

Pada bagian ini, penulis menanyakan persepsi informan terkait kemudahan dalam berbelanja melalui *marketplace Shopee*.

Menurut hasil wawancara dengan informan bernama **Finsensia Kornelia Santi Midas** pada tanggal 17 Oktober 2022, Finsensia Midas mengatakan:

“Belanja online itu memudahkan kaum rebahan dan mageran (malas gerak) seperti saya untuk melakukan belanja dari rumah saja. Saya menggunakan marketplace Shopee untuk belanja secara online. Menurut saya, belanja online di Shopee memiliki banyak kemudahan serta banyak pilihan dengan kualitas terbaik. Kemudahan yang saya rasakan dalam berbelanja melalui Shopee adalah banyaknya diskon atau promo yang ditawarkan, serta mudah dalam proses pembayarannya yang bisa menggunakan sistem COD atau bayar di tempat”.

Hal yang sama juga dikatakan oleh **Maria Rezkyana Puspita Johor** pada tanggal 17 Oktober 2022. Dari hasil wawancara Ia mengatakan:

“Kemudahan yang saya rasakan dalam berbelanja melalui marketplace Shopee adalah bisa mendapatkan barang yang akan kita inginkan. Selain itu juga saya lebih suka dalam berbelanja melalui Shopee karena transaksinya yang mudah serta tidak perlu membuang tenaga untuk mengunjungi tempat perbelanjaan secara langsung”.

Pada wawancara yang ketiga pada tanggal 18 Oktober 2022 dengan informan bernama **Maria R. Ralo** mengatakan bahwa:

“Kemudahan dalam berbelanja online melalui Shopee yaitu cukup dengan mencari nama produk atau barang yang ingin dipesan, dan nanti Shopee akan memunculkan atau menampilkan barang tersebut dari beberapa toko online. Berikutnya adalah bisa memilih barang dengan harga yang murah dan terjangkau”.

Sedangkan wawancara dengan informan bernama **Claudia Elda Wea** pada tanggal 18 Oktober 2022 mengatakan bahwa:

“Kemudahan dalam berbelanja melalui Shopee adalah tidak membuang banyak waktu dan bisa dilakukan dimanapun selagi handphone saya terhubung dengan koneksi internet dan memiliki layanan Shopee saya sudah bisa melihat barang dan mengetahui bentuk barang yang diinginkan”.

Hal yang sama disampaikan oleh informan bernama **Karmelia Sareng** pada tanggal 19 Oktober 2022. Berdasarkan pertanyaan di atas Karmelia menanggapi sebagai berikut:

“Kemudahan yang saya peroleh dalam berbelanja melalui Shopee adalah memudahkan saya dalam mencari barang karena pada marketplace Shopee produk atau barang sudah dibedakan masing-masing misalnya produk elektronik, baju, celana, kosmetik, dll sehingga saya cukup memilih sesuai dengan kebutuhan tanpa harus mencari barang satu-persatu”.

Informan bernama **Nemesius P. Darto** pada tanggal 20 Oktober 2022 mengatakan bahwa:

“Menurut saya, kemudahan dalam pembelian melalui Shopee adalah fitur-fitur yang ada di Shopee sangat praktis dan mudah dipahami sehingga tidak sulit untuk melakukan pembelian melalui Shopee”.

Informan berikutnya bernama **Adrianus Agustinus** pada tanggal 20 Oktober 2022 mengatakan bahwa:

“Kemudahan yang saya rasakan dalam berbelanja melalui Shopee adalah dapat dengan mudah melacak keberadaan barang yang dipesan. Selain itu Shopee juga memberi kemudahan dengan cara memperlihatkan lokasi toko yang akan dipilih dalam memesan barang sehingga saya bisa memilih toko dengan lokasi yang terdekat agar ongkos pengiriman barang lebih terjangkau”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan bernama **Reinhard Umbu C.H. Hambabandju** pada tanggal 21 Oktober 2022 mengatakan bahwa:

“kemudahan dalam berbelanja melalui marketplace Shopee adalah dalam transaksi pembayaran yang bisa dilakukan pada saat barang telah dipesan dan diterima juga bisa dibayar menggunakan kartu ATM tanpa perlu bertemu langsung dengan penjual”.

2. Persepsi manfaat dalam berbelanja online melalui marketplace Shopee

Dalam persepsi manfaat ini, penulis menanyakan bagaimana para informan melihat manfaat yang diperoleh dalam berbelanja online melalui marketplace Shopee. Adapun jawaban-jawaban informan sebagai berikut:

Salah satu informan bernama **Finsensia Kornelia Santi Midas** mengatakan selain memiliki kemudahan ada juga manfaat yang ia peroleh dalam berbelanja melalui Shopee. Ia mengatakan:

“Manfaat yang diperoleh dalam berbelanja online melalui Shopee menurut saya adalah bisa mendapatkan kualitas barang atau produk yang baik karena dalam Shopee terdapat kolom komentar dan deskripsi tentang produk. Jadi sebelum memesan barang saya bisa melihat komentar-komentar dari pembeli yang lain, jika komentarnya baik maka kualitas barangnya baik, dan sebaliknya jika komentarnya jelek maka kualitasnya jelek”.

Adapun pada wawancara informan bernama **Maria Rezkyana Puspita Johor** mengatakan:

“Dalam berbelanja melalui marketplace Shopee manfaat yang saya peroleh adalah lebih memudahkan dalam melakukan pembelian karena dalam marketplace Shopee tersedia berbagai jenis barang dan harga yang terjangkau. Serta manfaat lainnya yaitu lebih menghemat waktu dan tenaga untuk mengunjungi tempat perbelanjaan secara langsung”.

Wawancara dengan informan bernama **Maria R. Ralo** mengatakan bahwa:

“manfaat yang saya rasakan dalam berbelanja melalui Shopee yakni banyaknya promo setiap hari dan adanya fitur-fitur berhadiah di Shopee yang bisa dimanfaatkan atau digunakan untuk memesan atau membeli barang”.

Jawaban yang sama juga dikatakan oleh informan bernama **Claudia Elda Wea**. Ia mengatakan bahwa:

“Manfaat dalam berbelanja online melalui marketplace Shopee yakni saya bisa memanfaatkan koin Shopee untuk transaksi. Dalam Shopee jika kita menonton siaran langsung (live), kita bisa mendapatkan koin. Koin yang terkumpul tersebut bisa digunakan Kembali untuk memesan barang”.

Sedangkan wawancara dengan informan yang bernama **Karmelia Sareng** mengatakan bahwa:

“Manfaat dalam berbelanja melalui marketplace Shopee yaitu saya tidak perlu berkeliling atau mengunjungi tempat-tempat untuk membeli barang atau produk lainnya, cukup dengan menggunakan layanan Shopee yang terpasang di HP saya sudah bisa melakukan kegiatan belanja dari tempat saya berada”.

Adapun wawancara dengan informan bernama **Nemesius P. Darto** mengatakan bahwa:

“Manfaat yang saya peroleh dalam berbelanja melalui Shopee adalah saya bisa memesan barang dan dibayar kemudian hari dengan menggunakan fitur Shopee Paylater. Dimana Shopee memberikan tempo pembayaran selama sepuluh hari setelah pemesanan barang atau produk yang saya butuhkan”.

Berikutnya adalah informan bernama **Adrianus Agustinus**. Ia mengatakan bahwa:

“Manfaat berbelanja melalui marketplace Shopee yakni saya bisa mengembalikan barang jika barang atau produk yang dipesan tidak sesuai atau mengalami kerusakan karena pada marketplace Shopee terdapat kebijakan tujuh hari pengembalian barang dan uang yang saya gunakan untuk memesan barang akan dikembalikan seluruhnya”.

Terakhir adalah wawancara dengan informan bernama **Reinhard Umbu C.H.**

Hambabandju mengatakan bahwa:

“Manfaat berbelanja melalui Shopee bagi saya adalah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari di rumah. Selain mempermudah dalam memperoleh barang yang dibutuhkan, belanja melalui Shopee dapat dijadikan sebagai alternatif berbelanja yang aman dengan mengurangi kontak fisik apalagi didukung dengan fitur-fitur yang

ditawarkan oleh Shopee yang sangat bermanfaat dalam membantu saya dalam melakukan kegiatan belanja”.

4.5.2 Hasil Observasi

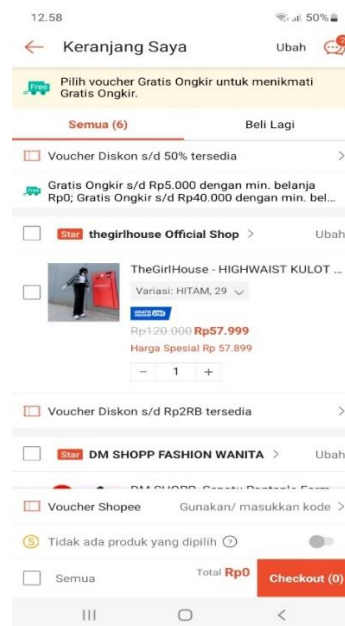
Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara langsung di lokasi penelitian dengan mengetahui kebenaran dari penelitian yang dilakukan berupa informasi-informasi akurat. Observasi ini dilakukan pada mahasiswa pengguna aktif *marketplace Shopee*. Dalam observasi ini peneliti akan mendeskripsikan hasil observasi selama kurun waktu 3 hari. Dari hari Senin 10 Oktober 2022 – Rabu 13 Oktober 2022, mengenai faktor yang membentuk persepsi mahasiswa dalam berbelanja *online* melalui *marketplace Shopee*.

Observasi pertama penulis lakukan pada hari Senin, 10 Oktober 2022 pada informan Finsensia Midas bertempat di Kampus FISIP Unwira Kupang. Penulis melihat Finsensia Midas membuka aplikasi *Shopee* yang telah terpasang di ponsel atau *handphone* yang Ia miliki. Hal pertama yang muncul setelah Ia membuka *Shopee* akan ditampilkan halaman beranda yang berisi berbagai jenis produk. Setelah masuk pada beranda awal Ia melihat barang-barang atau produk yang ditawarkan pada *Shopee*. Berdasarkan pengamatan penulis pada Finsensia, Ia membeli barang sesuai kebutuhan dan keinginannya saja. Adapun Finsensia Midas melakukan belanja *online* melalui *Shopee* setiap bulannya hanya tiga kali atau tidak berbelanja sama sekali. Ia hanya melihat-lihat atau mencari barang yang diinginkannya kemudian setelah didapat akan dimasukan ke keranjang yang tersedia di aplikasi *Shopee*. Sebagai contoh, saat itu Finsensia Midas ingin memesan celana, namun Ia sedang tidak memiliki cukup uang untuk memesan barang yang diinginkannya. Kemudian Ia mencari barang tersebut pada menu pencarian. Setelah mendapat barang yang inginkannya, Ia kemudian menyimpan barang tersebut pada keranjang *Shopee* dan memesannya ketika Ia sudah memiliki uang. Pada keranjang *Shopee* itu

sendiri gunanya untuk menyimpan barang-barang yang kita inginkan dalam waktu lama sebelum dipesan atau melakukan pembelian.

Gambar 4.1

Tangkapan layar barang yang dimasukkan pada keranjang *Shopee*

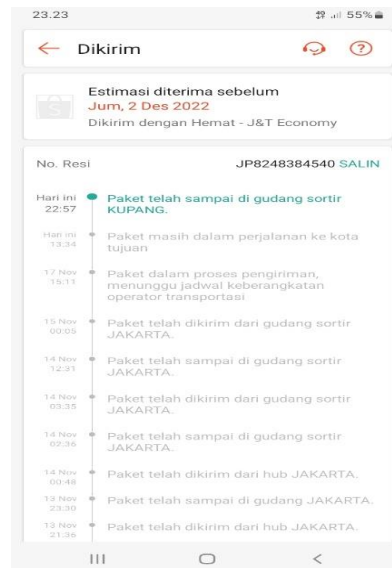


Sumber: File Pribadi Penulis, 2022

Pada hari yang sama penulis juga melakukan observasi terhadap informan Maria Johor. Disini penulis melihat Maria Johor menelusuri *Shopee* untuk mencari barang yang dibutuhkannya yaitu berupa jaket. Ia menelusuri *Shopee* karena cerita yang disampaikan oleh temannya tentang pengalaman berbelanja melalui *Shopee* yang menawarkan transaksi yang mudah serta banyak promo. Setelah mendapat barang yang ingin dipesan dari hasil pencarian pada *Shopee*, Maria Johor kemudian menuju pada proses pemesanan barang yaitu dengan mengikuti langkah-langkah yang ada pada menu *Shopee* seperti memilih warna barang atau produk, memilih ukuran dan memilih alat pembayaran disini Maria Johor menggunakan pembayaran ditempat atau biasa disebut COD (*Cash On Delivery*), kemudian akan diarahkan pada menu pemesanan. Setelah Maria Johor melakukan pemesanan Ia hanya tinggal menunggu sekitar satu minggu untuk barang tersebut sampai kepadanya.

Gambar 4.2

Tangkapan Layar Estimasi Pengiriman Barang Kepada informan



Sumber: File Pribadi Penulis, 2022

Observasi dihari yang sama penulis lakukan terhadap informan Karmelia Sareng. Penulis mengamati setiap tahapan yang Ia lakukan pada saat menelusuri aplikasi *Shopee*. Ia juga merupakan pengguna aktif dan sering menggunakan layanan *Shopee* untuk melakukan kegiatan belanja *online*. Ia telah menggunakan *Shopee* sejak tahun 2020. Saat Ia memesan barang, beberapa kali Ia mendapat promo gratis ongkir (ongkos kirim). Seperti pada saat observasi yang penulis lakukan, Ia telah memesan barang berupa sepatu dengan pengiriman gratis dari daerah pemesanan barang tersebut. Kebetulan pada hari itu *Shopee* mengadakan promo bulanan dimana setiap tanggal dan bulan yang sama contohnya tanggal 10 bulan 10 *Shopee* akan memberikan diskon dan promo lainnya bagi siapapun yang memesan barang atau produk melalui *Shopee*. Karmelia Sareng memanfaatkan kesempatan tersebut untuk memesan barang agar Ia lebih menghemat biaya yang akan Ia keluarkan.

Observasi kedua dilakukan penulis pada hari Selasa, 11 Oktober 2022, terhadap informan Claudia Wea. Berdasarkan pengamatan penulis, Claudia Wea telah mendownload atau menyimpan aplikasi *Shopee* pada ponselnya. pada saat itu Ia sedang memesan sebuah barang

berupa tas. Sebelum memesan tas tersebut pertama-tama Ia melihat deskripsi dan keaslian barang tersebut pada kolom penilaian dan komentar yang tersedia di aplikasi *Shopee*. Penilaian dan komentar-komentar tersebut merupakan komentar yang diberikan oleh konsumen sebelumnya. Setelah Ia merasa puas dengan melihat keaslian barang pada kolom komentar dengan yang dibagikan pada beranda *Shopee*, Ia memutuskan untuk membeli barang tersebut. Cara ini memudahkan dan membantu Claudia Wea dalam memilih kualitas barang yang diinginkannya. Hal inilah yang menjadi alasan utama Ia menggunakan *Shopee* untuk kegiatan belanja *online* karena banyak kemudahan dan manfaat yang diperoleh dengan adanya fitur-fitur pada *Shopee*.

Pada observasi berikutnya dihari yang sama penulis lakukan pada informan Maria Ralo. Ia telah menggunakan aplikasi *Shopee* sejak tahun 2020. Ia sudah beberapa kali memesan barang melalui *Shopee* seperti baju, tas, sepatu dan kosmetik. Adapun saat itu Ia menelusuri *Shopee* untuk melihat barang-barang yang sedang menjadi *trend* kemudian Ia memasukkan barang tersebut ke keranjang *Shopee*. Kemudian Ia juga menonton *live streaming* di *Shopee*. Dari hasil menonton tersebut Ia mendapat koin yang akan digunakannya kembali untuk memesan barang yang diinginkan.

Observasi ketiga penulis lakukan pada Rabu, 12 Oktober 2022 terhadap informan Nemesius Darto. Penulis melihat Ia juga telah menyimpan aplikasi *Shopee* pada ponselnya dan beberapa kali telah memesan barang melalui *Shopee*. Pada saat melakukan observasi penulis mengamati Nemesius Darto memainkan fitur game yang ada di *Shopee*. Ia mengatakan salah satu manfaat yang Ia peroleh dalam menggunakan *Shopee* adalah bisa menghasilkan koin yang bisa ditukarkan menjadi uang atau digunakan untuk memesan barang yang Ia inginkan. Koin tersebut Ia peroleh dari game berhadiah yang ada di *Shopee*. Sebelumnya Ia telah memesan

barang dengan menggunakan koin yang telah Ia kumpulkan dan tinggal menunggu barang tersebut sampai kepadanya.

Pada observasi yang penulis lakukan dihari yang sama pada informan Adrianus Agustinus. Ia merupakan pengguna aktif dan sering melakukan kegiatan belanja melalui *Shopee*. Penulis mengamati yang membuat Adrianus Agustinus tertarik untuk berbelanja *online* pada *Shopee* yaitu pada segi pelayanan. Pada saat Adrianus memesan barang yang dibutuhkannya dan sampai kepadanya barang yang dipesan dikemas dengan rapi dan baik dan dijamin kualitasnya.

Selanjutnya observasi dihari yang sama penulis lakukan pada informan Reinhard Hambabandju. Sama seperti beberapa informan lain, Reinhard menelusuri *Shopee* hampir setiap hari disela-sela kesibukannya sebagai mahasiswa meskipun Ia hanya sekedar melihat-lihat barang atau produk yang tersedia pada *Shopee*. Setelah Ia menelusuri *Shopee* dan mendapat barang yang Ia sukai serta melihat detail deskripsi tentang barang tersebut, Ia akan menyimpan barang tersebut pada keranjang *Shopee* sampai Ia siap untuk mememesannya.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dengan beberapa mahasiswa yang ditetapkan sebagai informan di Program Studi Administrasi Publik FISIP Unwira Kupang Angkatan 2018, penulis melihat bahwa Mahasiswa sangat menikmati berbelanja melalui *Shopee* artinya mereka melakukan kegiatan tersebut tanpa ada paksaan dan karena kenyamanan yang mereka rasakan saat berbelanja melalui *Shopee*. Didukung pula oleh fitur-fitur yang ada dalam *Shopee* yang memudahkan mereka melakukan kegiatan berbelanja. Mereka menelusuri *marketplace Shopee* hampir setiap hari, baik hanya untuk sekedar melihat barang-barang yang ditawarkan maupun membeli barang atau produk yang dibutuhkan. Mereka seringkali menceritakan produk-produk terbaru baik *fashion*, tas maupun produk lainnya dan mereka

menemukannya di *marketplace Shopee*. Mereka juga dapat mencari barang yang diinginkan, didukung dengan fitur-fitur yang ada di *Shopee*.

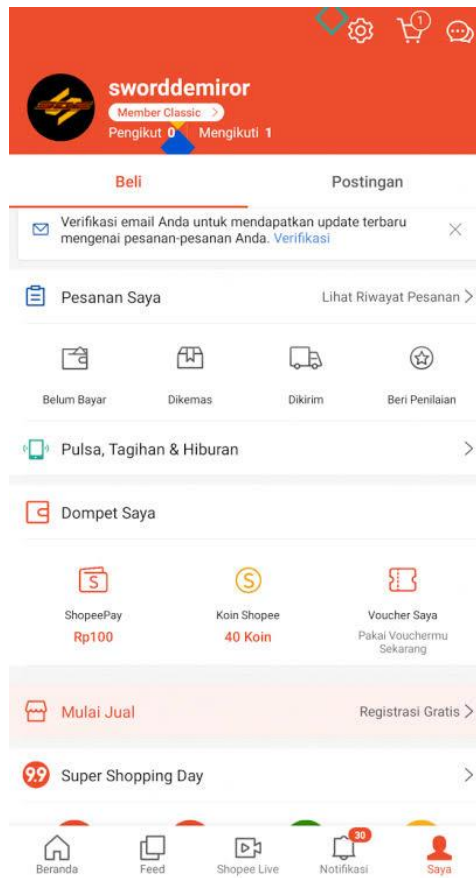
4.5.3 Hasil Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Pada teknik dokumentasi ini penulis mendapatkan data dokumen berupa foto-foto transaksi bukti dalam kegiatan berbelanja *online* melalui *marketplace Shopee* yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2018 yang telah ditetapkan sebagai informan. Selain itu penulis juga melampirkan foto-foto dalam pelaksanaan wawancara dengan informan. Dengan adanya dokumentasi ini dapat dijadikan bukti bahwa penulis benar-benar melakukan penelitian di lapangan. Berikut penulis akan mencantumkan beberapa contoh gambar atau foto akun dan bukti kegiatan berbelanja melalui *Shopee* yang dilakukan oleh informan mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2018 dan gambar-gambar lainnya akan penulis masukkan dalam lampiran.

Gambar 4.2

Foto akun *Shopee* dari Informan



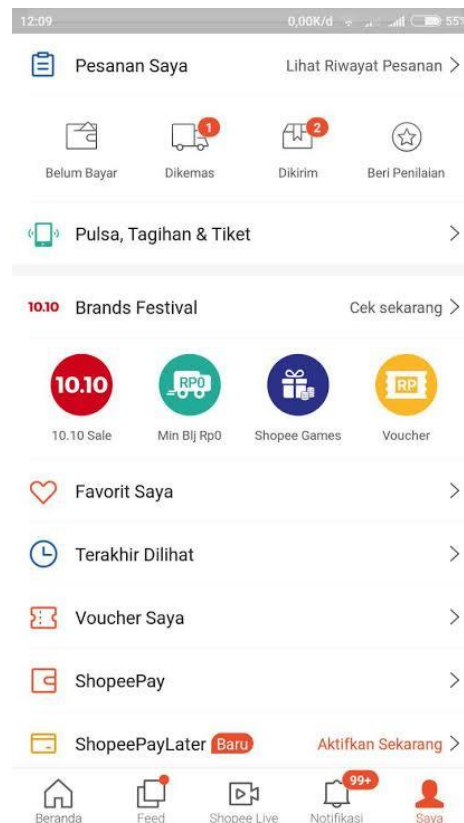
Sumber: File pribadi penulis, 2022

Gambar di atas merupakan salah satu contoh gambar atau foto akun dari informan bernama Finsensia Kornelia Santi Midas. Pada halaman akun tersebut terdapat menu-menu seperti Pengaturan akun, keranjang *Shopee*, dan menu *chat* atau pesan pada bagian pojok kanan atas, kemudian ada menu belum bayar, dikemas, dikirim dan beri penilaian yang berfungsi untuk melihat riwayat barang yang kita pesan apakah telah dikemas atau dikirim dari penjualnya. Selanjutnya ada menu Pulsa, tagihan dan tiket yang digunakan jika kita ingin membeli pulsa atau membayar tagihan pulsa serta membeli tiket pada *Shopee*. Pada menu Dompet saya terdapat ShopeePay, koin saya, SpayLater dan Voucher saya yang berfungsi untuk menunjukkan pada pemilik akun berapa nominal yang ia miliki pada akun *Shopee* yang

nantinya bisa digunakan untuk memesan barang jika tidak melakukan pembayaran secara langsung. Serta beberapa menu lainnya yang memiliki fungsi untuk membantu pengguna dalam memahami penggunaan *Shopee*.

Gambar 4.3

Contoh Gambar Riwayat Pesanan Barang

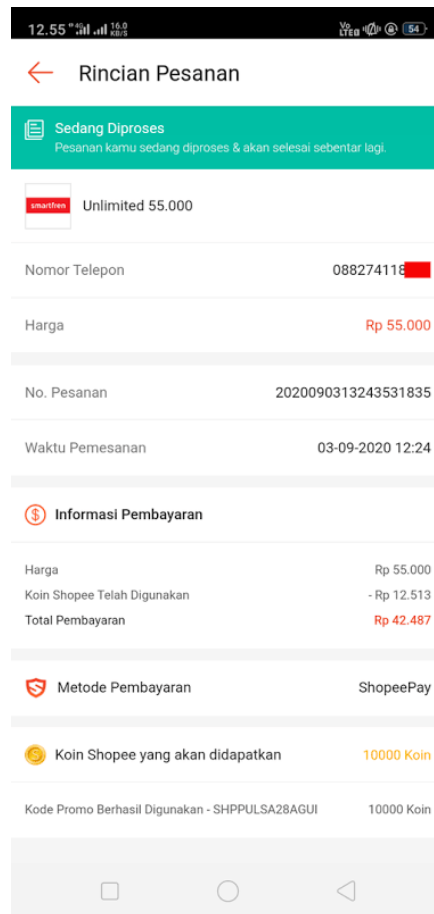


Sumber: File pribadi penulis, 2022

Gambar di atas merupakan gambar tangkapan layar riwayat barang yang dipesan oleh informan bernama Maria Rezkyana Puspita Johor. Ia telah memesan 3 jenis barang dan memesan pada toko yang berbeda di *Shopee*. Pesanan yang pertama dan kedua telah sampai pada proses pengiriman dari daerah pesanan barang. Sedangkan barang yang ketiga masih proses dikemas oleh penjual. Pada menu-menu ini juga *Shopee* akan memperlihatkan kepada pengguna yang memesan barang perkiraan waktu kapan barang akan sampai kepada konsumen dalam hal ini seperti yang tertera pada gambar di atas adalah kepada Maria Johor.

Gambar 4.4

Foto Pemesanan Barang dengan Koin Hadiah



Sumber: File pribadi penulis, 2022

Gambar di atas merupakan gambar rincian pesanan dari barang yang pernah dipesan oleh Karmelia Sareng. Pada gambar di atas ditampilkan informasi pembayaran berupa harga barang yang telah mendapat diskon dari koin *Shopee* sehingga harga yang harus dibayar akan berkurang karena telah mendapat potongan harga. Setelah menyelesaikan semua verifikasi pembayaran dengan memasukkan nomor telepon dan metode pembayaran selanjutnya pesanan akan diproses untuk segera dikirimkan kepada konsumen yaitu Karmelia Sareng.