

## Peran Interaksi Simbolik Pengguna Aplikasi Shopee (Studi Kasus Shopee COD)

Calvin NG<sup>1</sup>, Muhammad Adi Pribadi<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta  
Email: calvinng131100@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta\*  
Email: adip@fikom.untar.ac.id

Masuk tanggal: 03-12-2021, revisi tanggal: 22-12-2021, diterima untuk diterbitkan tanggal: 07-01-2022

---

### Abstract

*The purpose of this research is to find out what is the role of symbolic interaction in online shopping, especially on Shopee company, how was the COD (Cash On Delivery) new feature. The theory that researchers used in this research was symbolic interaction theory. The main objective for using this theory is because this theory explains how people think and how they interact with their society. The connections between the symbolic interaction theory and the COD feature was on the user of Shopee applications. The method of this research is a qualitative method. The main objective of using this method is to understand deeply about social interactions in society. The subject in this research is the users of Shopee COD feature users. The result of this research are the role of symbolic interactions in the use of Shopee COD feature in terms of consumer decision making, the characteristic of the feature and social interactions can be built from this symbolic interactions.*

**Keywords:** case study, shopee cod feature, symbolic interactions

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran interaksi simbolik di dalam sebuah proses berbelanja daring atau *online*, pada *e-commerce* Shopee, khususnya pada bagaimana peran fitur COD (*Cash On Delivery*) atau yang biasa disebut sebagai pembayaran di tempat dari Shopee Indonesia. Teori komunikasi yang digunakan di dalam penelitian ini adalah teori interaksi simbolik. Tujuan penelitian ini menggunakan teori interaksi simbolik dikarenakan teori ini membahas mengenai pola pikir seorang individu dan interaksinya dengan lingkungan sosial. Kaitan antara teori interaksi simbolik dan penelitian ini adalah bagaimana teori interaksi simbolik menjelaskan peran fitur Shopee COD pada pengguna aplikasi Shopee. Metodologi yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metodologi penelitian kualitatif dilakukan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai lingkungan sosial yang ada di masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek adalah para pengguna fitur Shopee COD. Hasil dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah adanya peran interaksi simbolik dalam penggunaan fitur Shopee COD dalam hal pengambilan keputusan konsumen, ciri khas dari fitur tersebut dan juga bagaimana sebuah lingkungan sosial bisa terbentuk melalui adanya interaksi simbolik.

**Kata Kunci:** fitur shopee cod, interaksi simbolik, studi kasus

### 1. Pendahuluan

Latar belakang dari penelitian ini adalah karena adanya perkembangan zaman yang semakin cepat sehingga membuat beberapa faktor dalam kehidupan manusia juga

ikut berkembang dengan cepat. Beberapa sektor dalam kehidupan manusia yang berkembang dengan cepat antara lain adalah kesehatan, transportasi, pendidikan, penyebaran sistem informasi, dan proses pemenuhan kebutuhan hidup.

Kegiatan jual beli yang sudah dilakukan oleh manusia sejak dahulu kala ikut berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Berkembang dari zaman konvensional menggunakan *platform* tradisional dan sekarang berkembang melalui *platform* digital. Pada umumnya pada era digital ini menggunakan media sosial untuk melakukan kegiatan penjualan. Media sosial yang digunakan biasanya seperti Instagram, Whatsapp, Website resmi, dan *e-commerce*.

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan fokus penelitian pada *e-commerce* yang ada di Indonesia. Peneliti memutuskan mengambil satu *marketplace* atau *e-commerce* yang akan menjadi fokus penelitian yakni Shopee.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang memudahkan hidup manusia, semakin banyak juga *e-commerce* yang bermunculan, dan tidak semuanya bisa dibidang sebagai *e-commerce* yang bisa dipercaya. Dilansir pada CNN Indonesia belum lama ini ada sebuah *e-commerce* yang berhasil menipu 980 ribu orang di Indonesia dan telah membuat rugi negara sebanyak 17M Rupiah.

Teori interaksi simbolik sendiri merupakan teori yang membahas mengenai sebuah kerangka berpikir untuk memahami manusia dengan orang lainnya melalui simbol- simbol yang mempunyai makna sama bagi sebagian orang. Simbol-simbol yang dimaksud mempunyai arti sama bisa berupa verbal dan juga non verbal (West & Turner, 2013 ;99). Di dalam teori interaksi simbolik juga mempunyai beberapa bagian penting seperti *Mind*, *Self*, dan *Society*

Menurut Mead (West & Turner,2013;104-108) *mind* adalah kemampuan untuk menggunakan simbol dan mengembangkan pikiran melalui interaksi dengan orang lain. Di dalam *Mind* ada bagian yang disebut sebagai *significant symbol* dan juga *thought*. *Significant symbol* merupakan sebuah pemahaman yang sama terhadap sebuah simbol. Mungkin ada beberapa logo atau simbol yang dipahami sama oleh pengguna fitur Shopee COD sehingga memberi ciri khas. Sedangkan *thought* adalah komunikasi intrapersonal, dimana pribadi mempunyai pertimbangan di dalam diri sebelum melakukan sesuatu.

*Self* menurut Mead (West & Turner,2013; 106) adalah kemampuan diri untuk merefleksikan diri pada orang lain. Di dalam *self* ada bagian yang disebut sebagai *self looking glass*, ini adalah bagaimana individu membayangkan dirinya sendiri dari sudut pandang orang lain. Dalam konteks ini bisa dikaitkan bagaimana perasaan pengguna Shopee COD saat menggunakan fitur tersebut.

*Society* atau masyarakat, menurut Mead (West & Turner,2013;107) seorang individu bisa terlibat dalam masyarakat karena perilaku aktif dan suka rela. Masyarakat juga sebagai tempat terjadi interaksi sosial antara individu dengan individu lainnya. Mead membagi masyarakat menjadi dua. *Generalized other* dan *particular other*, *generalized other* adalah kelompok individu secara umum. Sedangkan *particular others* adalah kelompok individu secara khusus.

## 2. Metode Penelitian

Dalam sebuah penelitian harus menggunakan pendekatan penelitian yang sesuai dengan topik dan fakta yang berada di lapangan . dalam penelitian ini peneliti memutuskan untuk menggunakan metode penelitian kualitatif.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang mencari pengertian secara mendalam mengenai suatu gejala mengenai suatu realitas yang ada. Penelitian mengenai sebuah pengertian yang dalam tidak mungkin tidak mendapat hasil tanpa melakukan observasi, wawancara, dan juga pengalaman secara langsung (Raco, 2010: 1-2). Menurut Creswell di dalam buku Raco (2010: 7) penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan atau yang biasa disebut penelusuran untuk melakukan eksplorasi mengenai sebuah kejadian secara mendalam atau sentral.

Sampel yang akan digunakan dalam sebuah penelitian kualitatif adalah subjek legal yang dinyatakan terlibat langsung atau tidak terlibat langsung dalam sebuah penelitian. Dengan pendekatan penelitian secara kualitatif peneliti dapat masuk kedalam masyarakat untuk melakukan pencarian data. Penelitian kualitatif dapat mencari data legal atau valid yang dilakukan dengan cara wawancara dengan responden, melakukan observasi, bahkan penulis bisa terjun langsung ke dalam aktivitas yang ada di dalam masyarakat untuk mendapat informasi secara mendalam mengenai subjek atau yang ditelitinya (Rukajat, 2018: 17). Penelitian ini ingin mengetahui apakah peran dari teori interaksi simbolik dalam perusahaan Shopee Indonesia dan perannya terhadap pengguna aplikasi Shopee. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengetahui fakta berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan sekarang ini.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Menurut Yin (2021:1), metode penelitian studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ilmu sosial. Metode penelitian studi kasus diambil karena metode penelitian ini merupakan metode yang cocok untuk digunakan dalam kasus, yang mempunyai pertanyaan dengan bagaimana (*how*) dan kenapa (*why*). Penelitian ini membahas fenomena kontemporer atau fenomena yang terjadi pada masa kini, dalam konteks kehidupan nyata.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian studi kasus. Penelitian eksploratoris atau eksploratif adalah studi kasus yang memiliki tujuan untuk mencari mengenai kebenaran secara mendalam mengenai sebuah kasus atau permasalahan yang ada di lingkungan sosial. Dalam studi kasus ini setelah mempelajari secara mendalam mengenai kebenaran penulis akan memberikan hipotesis yang bersangkutan dengan masalah yang sedang dibahas. (Raco, 2010: 73)

Metode penelitian studi kasus dianggap dapat memberikan gambaran langsung tentang apa yang ada di dalam kesadaran dari subjek dari penelitian ini. Dengan metode penelitian studi kasus ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pemikiran subjek mengenai kepercayaan terhadap pengguna aplikasi Shopee dan hubungannya dengan fenomena adanya fitur Shopee COD yang belum lama ini dihadirkan.

Subjek dari penelitian adalah narasumber atau informan yang mempunyai keterlibatan atau keterikatan mengenai objek yang akan diteliti oleh penulis. Objek penelitian adalah sebuah variabel yang bisa berbentuk individu, komunitas, materi yang akan dianalisa dan dipahami sesuai dengan subjek dan sumber masalah yang telah dipilih sebelumnya. Dalam penelitian ini objek yang terpilih adalah penggunaan aplikasi Shopee dan peran fitur Shopee COD di Indonesia.

Dalam penelitian ini yang bisa dianggap sebagai subjek penelitian adalah orang-orang yang telah menggunakan fitur Shopee COD mulai dari 1 kali penggunaan hingga 20 kali atau lebih. Subjek mungkin saja pernah menggunakan aplikasi atau sistem pembayaran lainnya, akan tetapi penelitian ini memfokuskan pada penggunaan fitur Shopee COD yang pernah digunakan oleh narasumber atau informan.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang bisa didapatkan dari narasumber secara langsung. Cara yang bisa digunakan dalam mencari data primer adalah wawancara mendalam dengan narasumber dan dokumentasi. Wawancara adalah salah satu proses pencarian data atau informasi dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Dengan menjawab pertanyaan yang diajukan akan terjadi pertukaran informasi dari narasumber mengenai objek penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti. Hasil wawancara ini dapat digunakan peneliti untuk mendapatkan hasil akhir dari penelitian. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara kepada sembilan pengguna fitur Shopee COD.

Dokumentasi adalah bentuk data tertulis dengan yang mempunyai hubungan dengan objek penelitian dan berguna untuk memenuhi kebutuhan penelitian. Data sekunder merupakan data tambahan yang bisa didapatkan dalam berbagai wujud seperti artikel di media massa, surat kabar, dan *postingan* di media sosial.

Data yang sudah didapatkan oleh peneliti harus diolah kembali. Melalui dua proses yaitu proses analisis data dan juga proses penyampaian atau penyajian data. proses ini penting untuk memastikan data yang didapatkan merupakan data yang valid dan mempunyai keterkaitan dengan objek yang sedang diteliti. Proses penyajian, proses penyajian data dilakukan setelah hasil analisis telah selesai dan mendapatkan hasil akhir. Setelah data yang dikumpulkan oleh peneliti dirapihkan. Peneliti akan melakukan pengecekan ulang data yang telah dirapihkan dengan tujuan memastikan kredibilitas data yang sudah diperoleh. (Sugiyono, 2013:294)

Hasil data yang sudah didapatkan dan dirapikan akan melalui tahap keabsahan data yang dilakukan dengan melakukan konfirmasi terhadap narasumber mengenai data yang sudah dikumpulkan, selain meminta konfirmasi peneliti juga akan meminta masukan mengenai data yang sudah diperoleh. Setelah mendapatkan konfirmasi dan masukan peneliti akan melakukan analisa terhadap hasil wawancara yang tersebut demi mendapatkan sebuah kesimpulan mengenai hasil yang diinginkan.

### 3. Hasil Temuan dan Diskusi

*Significant symbol* mempunyai pengertian bagaimana sebuah simbol atau lambang mempunyai makna yang sama bagi beberapa orang atau golongan. Seperti yang sudah di bahas di atas hal inilah yang berperan bagaimana interaksi antara setiap individu dapat berjalan dengan lancar.

Penelitian ini membahas bagaimana peran interaksi simbolik dalam kelangsungan interaksi antara tiap individu dengan fokus pembahasan pada fitur Shopee COD. berdasarkan hasil yang didapat dari wawancara mendalam dengan informan fitur Shopee COD mempunyai ciri khas atau simbol tersendiri.

Fitur Shope COD ini mempunyai ciri khas yaitu saat proses pembelian secara *online* berlangsung, dengan adanya lambang dari Fitur Shopee COD itu sendiri. Dengan lambang COD ini di dalam sistem pembayaran dan juga barang yang diantarkan mempunyai lambang atau simbol dari fitur COD membuat pengguna mengetahui sistem pembayaran apa yang akan digunakan.

*Thought* mempunyai artian bagaimana proses pikir seorang individu dalam menentukan sebuah interaksi sosial. Dalam penelitian ini peneliti menemukan adanya proses berpikir dalam diri sendiri dari narasumber atau informan yang telah menjalani wawancara mendalam. *Thought* yang dapat peneliti analisis berdasarkan hasil wawancara adalah bagaimana narasumber lebih memilih menggunakan fitur

pembayaran secara COD daripada fitur pembayaran *online* lainnya yang telah disediakan oleh perusahaan Shopee. Berdasarkan data peneliti mendapatkan bahwa para pengguna fitur Shopee COD merasakan kemudahan dalam berbelanja. Narasumber merasa lebih termudahkan dalam memanfaatkan uang yang sedang dimiliki oleh narasumber saat ingin berbelanja *online*. Selain merasakan kemudahan terhadap pembayaran, para narasumber juga tidak pernah mengalami kesulitan dalam memahami sistem dari fitur Shopee COD tersebut.

Bagaimana seorang individu membayangkan bagaimana diri kita dilihat oleh orang lain, disebut sebagai cermin diri atau *self looking glass* oleh Mead (West & Turner, 2013; 106). Hal ini dapat dikaitkan dengan respon dari para narasumber yang telah melakukan wawancara mendalam. Respon yang diberikan mengenai pelayanan dari fitur Shopee COD ini sangat memuaskan dan tidak ada yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Para narasumber merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan Shopee, sehingga mau menggunakan fitur ini berulang kali walaupun para narasumber dapat menggunakan fitur pembayaran lainnya. Dengan adanya respon positif yang diberikan inilah yang membuat pihak Shopee harus terus mempertahankan pelayanan mereka dan bahkan berusaha menjadi lebih baik.

Berdasarkan keterangan narasumber yang didapatkan melalui wawancara mendalam, tidak ada narasumber yang mengalami Efek Pygmalion ini dalam penggunaan fitur Shopee COD. Berdasarkan keterangan narasumber mereka tidak ada yang mempunyai ekspektasi yang berpikiran negatif dalam menggunakan fitur Shopee COD tersebut. Para narasumber malah beranggapan bahwa dengan adanya fitur ini mereka lebih merasa termudahkan dan juga nyaman saat berbelanja.

Dalam penelitian ini yang menjadi bagian dari *particular others* adalah penjual, konsumen, dan juga kurir itu sendiri. Penjual, konsumen, dan juga kurir dapat digolongkan dalam *generalized others* karena mempunyai peran penting dalam penggunaan Shopee COD sendiri. *Generalized others* dalam penelitian ini adalah pesaing-pesaing lain dari *e-commerce Shopee* sendiri. *Generalized others* bisa dikatakan sebagai sebuah kelompok interaksi sosial secara keseluruhan. Kelompok sosial yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kelompok sosial *e-commerce* atau pembelian secara *online*.

#### **4. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti mendapatkan hasil yang bisa dijabarkan sebagai berikut:

1. Peran interaksi simbolik penting dalam fitur Shopee COD karena memberikan gambaran dan ciri khas pengenalan Shopee COD kepada masyarakat.
2. Interaksi simbolik berperan dalam pengambilan keputusan pengguna aplikasi Shopee COD.
3. Peran interaksi simbolik cukup kuat dalam interaksi sosial di masyarakat dalam pengembangan dan penggunaan fitur Shopee COD.

#### **5. Ucapan Terima Kasih**

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, serta semua pihak yang turut membantu peneliti sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

## 6. Daftar Pustaka

- CNN Indonesia. (2021). *Kronologi Grab Toko Tipu 980 Orang Dan Rugikan Rp 17m Ekonomi*. Diakses dari CNN INDONESIA: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210115135836-92-594181/kronologi-grab-toko-tipu-980-orang-dan-rugikan-rp17-m>
- Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Grasindo.
- Rukajat, Ajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- West, Richard., & Turner., Lynn. (2013). *Pengantar Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Yin, Robert. K. (2021). *Studi kasus Desain & Metode*. Depok: PT Raja Grafindo.