

BAB III
TRANSFORMASI MASYARAKAT MENUJU *CYBERCULTURE* DALAM
BINGKAI ANALISIS JEAN BAUDRILLARD

A. Deskripsi Umum Lazada.co.id

1. Sejarah Berdirinya Lazada.co.id

Tak dapat dipungkiri di zaman era postmodern ini banyak sekali toko *online* yang berkembang pesat seiring dengan kebutuhan manusia yang berkembang pesat dengan melihat hal itu, Lazada Indonesia berdiri pada tahun 2012 sampai sekarang ini berkembang dengan pesat. Ia merupakan salah satu cabang dari jaringan retail online Lazada di Asia Tenggara, terdiri dari Lazada Indonesia, Lazada Malaysia, Lazada Thailand, Lazada Vietnam, dan Lazada Filipina. Lazada Asia Tenggara merupakan anak cabang dari perusahaan jaringan perusahaan internet Jerman, Rocket Internet Berlin Jerman Lazada Asia Tenggara. Rocket internet merupakan perusahaan *online* incubator yang sukses menciptakan perusahaan-perusahaan yang inovatif dan kreatif di berbagai belahan dunia. Berkantor pusat di Berlin, Jerman, proyek yang dimiliki Rocket Internet antara lain Zalando, TopTarif, eDarling.⁵³

Lazada merupakan toko *online* atau *e-commerce* retailer di Indonesia yang memberikan kemudahan untuk membeli segala produk yang bermacam-macam dari produk elektronik, dekorasi rumah, produk kesehatan

⁵³Lazada.co.id, Wikipedia Lazada Indonesia, [http://id.wikipedia.org/wiki/LAZADA Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/LAZADA_Indonesia)LayananLAZADA dalam Projek Rocket Internet, diakses 12 Mei 2014.

hingga produk kecantikan dengan hanya mengakses di situs Lazada. Dengan fasilitas pre order, akan memiliki kemudahan mendapat barang-barang terbaru yang diinginkan. Dan juga ada diskon dengan potongan harga murah dan penawaran-penawaran yang pastinya menarik untuk para pembeli. Untuk informasi mengenai segala produk dapat diakses di website Lazada yaitu Lazada.co.id untuk kenyamanan para pembeli. Lazada merupakan perintis e-commerce di beberapa negara dengan pertumbuhan tercepat di dunia dengan beberapa pengalaman belanja *online* cepat, aman dan nyaman. Lazada.co.id adalah prioritas tertinggi bagi Lazada untuk menciptakan pengalaman belanja online terbaik untuk setiap pelanggan di Indonesia.

Managing direktur Lazada Indonesia adalah Magnus Ekbohm. Ia saat ini sebagai CEO dan Co-Founder dari Lazada.co.id, perusahaan *e-commerce* terkemuka di Indonesia dan pasar online. Dia juga co-kepala peluncuran usaha dan direktur di Lazada Vietnam, yang dimiliki oleh Rocket Internet GmbH, salah satu perusahaan modal ventura terbesar dan paling sukses di dunia dan inkubator untuk secara online dan eCommerce perusahaan. Magnus pindah dari Swedia ke Asia pada tahun 2011 dan dalam 2 tahun terakhir terfokus pada pasar Asia Tenggara di mana dia sekarang bertempat tinggal di Indonesia⁵⁴.

Ia mengungkapkan saat ini Lazada Indonesia memiliki dua ratus karyawan. Lingkungan yang ingin dibentuk di lazada adalah lingkungan

⁵⁴ Profil Magnus Ekbohm. "Magnus berbicara dalam sesi "Digital Talent Akuisisi dan Retensi" dari 23:12:15". [Http://Magnus Ekbohm _ adtech Roadshow.htm](http://Magnus_Ekbohm_adtech_Roadshow.htm). Pada tanggal 27 Agustus 2014.

kerja yang dimana setiap orangnya pekerja keras. Dikutip dari Wikipedia Lazada Indonesia CEO Lazada mengatakan “staff kami adalah yang paling berharga bagi perusahaan ini”.⁵⁵

Gambar 3.1
Screenshot situs Lazada⁵⁶



2. Lokasi Lazada.co.id

Lazada dikelola oleh PT. Ecart Webportal Indonesia, sebuah perusahaan yang berbasis di Jakarta yang berlokasi di Menara Bidakara 1 Lt.16 Jl. Jend. Gatot Subroto Kav 71-73 Jakarta Selatan, dan alamat kantor operasionalnya berada di DKI Jakarta. Lazada.co.id tidak memiliki toko *offline* ataupun kantor cabang dan hanya dapat berbelanja melalui website Lazada di www.lazada.co.id. Dan bisa melalui Facebook resmi Lazada: <http://www.facebook.com/LazadaID>, dan twitter: <https://twitter.com/LazadaID>. Ia merupakan anak perusahaan yang dimiliki oleh Jade 1362. GmbH dan co. Zweite Verwaltungs KG, sebuah perusahaan yang terdaftar di

⁵⁵ Wikipedia Lazada Indonesia, <http://id.wikipedia.org/wiki/LAZADAIndonesia> LayananLAZADA, diakses 12 Mei 2014.

⁵⁶ Screenshot Situs Lazada. www.lazada.co.id. Pada tanggal 22 Juli 2014.

Jerman. Customer service bisa dihubungi di Telepon: 021-29490200. Senin-jum'at 09.00-21.00, sabtu, minggu dan hari libur 09.00-18.00. Pelanggan juga dapat mengikuti *Twitter* dan bergabung di laman *Facebook* untuk mengikuti info dan berita terbaru dari Lazada.⁵⁷

3. Jenis Pelayanan di Lazada.co.id⁵⁸

Dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan, ada beberapa macam pelayanan diantaranya adalah:

a. Bayar ditempat

Bayar ditempat merupakan metode layanan dimana pelanggan dapat melakukan pembayaran kepada kurir saat barang sudah diterima oleh pemesan. Bayar ditempat dilakukan dikota-kota besar di Indonesia.

b. Pengembalian barang dalam 14 hari

Lazada Indonesia memberikan waktu 14 hari kepada para pelanggan untuk penukaran barang atau pengembalian uang, jika ada kerusakan atau tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh pembeli. Pengembalian barang bisa dilakukan di website Lazada dengan cara mengisi formulir online. Kemudian barang pengembalian akan diproses lebih lanjut.

c. Gratis ongkos pengiriman

LAZADA Indonesia memberikan gratis ongkos pengiriman di Indonesia hanya pada daerah tertentu yaitu, bagian barat dan tengah, yaitu daerah yang berada di sekitar Jakarta Selatan dengan minimum

⁵⁷ [www.lazada.co.id, http://contactus.htm](http://www.lazada.co.id/contactus.htm), diakses 10 Mei 2014.

⁵⁸ Wikipedia Lazada Indonesia, http://id.wikipedia.org/wiki/LAZADA_Indonesia, diakses 12 Mei 2014.

akumulasi pembelian seharga Rp. 200.000. Pengiriman gratis untuk wilayah JABODETABEK, untuk menikmati layanan pengiriman gratis jika melakukan pembelian di atas Rp 100.000. Pengiriman gratis untuk pulau Jawa, Bali, Sumatera dan NTB dengan minim pembelian Rp 90.000 dan berat kemesan di bawah 6 Kg. untuk wilayah Indonesia Timur untuk pemesanan barang akan dikenakan biaya pengiriman. Jasa pengiriman Lazada bekerjasama dengan First Logistics, Lazadaexpress, JNE dan Pandu Logistics.

d. Program cicilan 0%

Lazada menawarkan system cicilan dengan bunga 0% untuk berbelanja produk-produk Lazada. Sistem cicilan ini memiliki jangka waktu 3 bulan dan 6 bulan, untuk semua jenis produk, dengan minimum pembelian seharga Rp. 1.000.000,-. Bank yang telah bekerjasama dengan Lazada yaitu: BCA, Bank Danamon, BII, dan Standar Chartered Bank. Setiap pelanggan dalam melakukan pembelian dengan menggunakan kartu kredit yang bekerjasama dengan Lazada bisa mengikuti program angsuran ini.

e. Pre-order product

Lazada menjual beberapa produk dengan permintaan yang tertinggi bahkan sebelum produk itu dirilis dengan pre-order. Produk ini sudah populer dan ditunggu-tunggu oleh pembeli di Indonesia, dan Lazada memberikan fasilitas pre-order sehingga pelanggan Lazada dapat memiliki produk ini pertama kali tanpa repot mengantri atau

rerbutan dengan pembeli lain. Dengan fasilitas pre-order, akan memiliki kemudahan untuk mendapatkan barang-barang baru yang akan diinginkan.

f. Mastercard Monday

LAZADA memiliki program promosi mingguan bernama Mastercard Monday. Dalam program ini setiap pelanggan yang memiliki kartu kredit Mastercard akan mendapatkan potongan harga 10% untuk setiap jenis barang diberbagai kategori. Diskon ini hanya ada di hari senin apabila melakukan transaksi menggunakan kartu kredit kartu kredit MasterCard dengan minimal pembelian Rp. 800.000. Pembelian di Lazada menggunakan kartu kredit MasterCard ini juga mendapatkan cicilan dengan bunga 0%. Belanja di Lazada bisa menghemat dengan mendapatkan potongan harga 10% untuk semua barang jenis berbagai kategori.

4. Kelebihan pelayanan Lazada antara lain:⁵⁹

- a. Menyediakan produk premium dengan sepuluh katagori: Elektronik, Telepon Seluler, Komputer, Perlengkapan Rumah Tangga, Mainan dan Peralatan Anak-Anak, Kosmetik dan Kesehatan, Tas & Koper, Olahraga dan Otomotif, & Musik dan Instrumen. Untuk produk elektronik, Lazada menyediakan smartphones, televisi, pemutar video hingga berbagai aksesoris untuk melengkapi peralatan elektronik. Dan menyediakan kebutuhan rumah tangga seperti, ornament hias dan

⁵⁹ Situs Lazada, <http://www.lazada.co.id/about/>, diakses 10 Mei 2014.

peralatan rumah tangga misalnya, perawatan rumah, peralatan dapur, furniture, aksesoris rumah, dan peralatan perawatan rumah. Tak hanya memenuhi kebutuhan rumah tangga, LAZADA juga menjawab kebutuhan aktivitas luar ruangan.

- b. Lazada Indonesia sebagai pusat belanja terbesar dan terpercaya di Indonesia dengan kemudahan gratis ongkos kirim.
- c. Menyediakan pembayaran dengan uang tunai sehingga pembeli dapat melakukan pembayaran saat barang sudah diterima oleh konsumen.

5. Jenis produk yang ditawarkan oleh Lazada⁶⁰

Secara garis besar produk yang ditawarkan di Lazada adalah sebagai berikut:

Table 3.1
Jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh Lazada

No	Kategori	Produk	Jenis	Macam-macam
1	Floor 1	Fashion	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pakaian muslim 2. Fashion outlet 3. Hoot heels 4. Sandal pria 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepatu 2. Tas wanita 3. Aksesoris 4. Sepatu pria
2	Floor 2	Kesehatan dan Kecantikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Make up 2. Perawatan wajah 3. Perawatan rambut 4. Bath dan body 5. Alat kesehatan dan kecantikan 6. Suplemen kesehatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawatan mata 2. Perawatan kulit 3. Minyak rambut 4. Cat rambut 5. Krim dan pelembab 6. Fragrance wanita dan pria 7. Multivitamin 8. Alat pemijat
3	Floor 3	Jam tangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jam tangan wanita 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jam tangan fashion

⁶⁰ Data lapangan di olah oleh peneliti dalam observasi di situs Lazada.co.id.BelanjaOnlineFashionElektronikTVTasHPLaptop.htm, diakses 11 Juni 2014.

			<ol style="list-style-type: none"> 2. aksesoris 3. Jam tangan pria 4. Jam tangan anak 	<ol style="list-style-type: none"> wanita 2. Jam tangan casual wanita 3. Aksesoris wanita 4. Aksesoris pria 5. Jam tangan olahraga pria 6. Jam tangan fashion pria
4	Floor 4	Handphone dan tablet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aksesoris Handphone 2. Tablet 3. Aksesoris handphone 4. Aksesoris tablet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Smartphone 2. Headset handphone dan tablet 3. Baterai handphone dan tablet 4. charger handphone dan tablet 5. Kartu memori
5	Floor 5	Komputer dan laptop	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aksesoris komputer 2. Printer dan tinta printer 3. Komponen jaringan 4. Proyektor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. mouse 2. tas laptop 3. toner laser 4. tinta inkjet 5. kabel komputer
6	Floor 6	Elektronik rumah tangga	<ol style="list-style-type: none"> 1. TV dan Video 2. Audio 3. Video Game 4. Gadget 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Televisi 2. Proyektor 3. DVD Player 4. Home audio 5. MP3 Player dan iPod 6. Aksesoris game
7	Floor 7	Peralatan rumah tangga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Furniture 2. Dekorasi Rumah 3. Alat tulis kantor 4. Perlengkapan dapur dan ruang makan 5. Perawatan rumah 6. Pending ruangan 7. Pembersih rumah 8. Perlengkapan dapur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pisau dapur 2. Peralatan masak 3. Alat meja dan aksesoris dapur 4. hiasan jendela dan dinding, dan bunga 5. Pernak-pernik alat tulis kantor 6. Penjernih udara

				<ul style="list-style-type: none"> 7. Penghisap debu 8. Blender, mixer, rice cooker
8	Floor 8	Mainan bayi	<ul style="list-style-type: none"> 1. Perlengkapan makan bayi 2. Perlengkapan mandi bayi 3. Keamanan dan kesehatan 4. Kereta dorong bayi 5. Permainan edukasi 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mainan balok & kreasi bangunan 2. Mainan kayu 3. Remote control 4. Mainan edukasi
9	Floor 9	Olahraga dan otomotif	<ul style="list-style-type: none"> 1. Peralatan olahraga 2. Yoga dan fitness 3. Suplemen kesehatan 4. Perawatan mobil 5. Perkakas dan perlengkapan 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tenis 2. Badminton 3. Sepakbola 4. Suku cadang 5. Motor 6. Perawatan mobil

Lazada Indonesia memiliki banyak pilihan produk yang ditawarkan ke pada para konsumen misalnya, mulai dari produk elektronik, gadget IT, peralatan elektronik rumah tangga, alat kesehatan dan kecantikan, CD musik, mainan anak-anak, peralatan bayi, perlengkapan traveling dan olahraga. Kini Lazada mulai juga merambah ke produk fashion, seperti pakaian, tas, dan aksesoris. Menawarkan berbagai macam produk dengan katagori: elektronik, telepon seluler, komputer, perlengkapan rumah tangga, mainan dan peralatan anak, kecantikan dan kesehatan, tas dan koper, olahraga dan otomotif dan musik dan instrumen.

6. Syarat dan ketentuan Lazada⁶¹

a. Pembukaan

Dengan mengakses Situs, dapat mengkonfirmasi pemahaman tentang Syarat dan Ketentuan yang berlaku. Jika pelanggan tidak menyetujui Syarat dan Ketentuan penggunaan, pelanggan tidak akan menggunakan website ini. Situs berhak untuk mengubah, memodifikasi, menambah, atau menghapus bagian-bagian dari Syarat dan Ketentuan penggunaan setiap saat. Perubahan akan efektif bila dimasukkan ke dalam di Situs tanpa pemberitahuan lain yang disediakan. Mohon periksa Syarat dan Ketentuan penggunaan secara teratur untuk update selanjutnya. Apabila pelanggan terus menggunakan Situs setelah adanya pengumuman perubahan pada Syarat dan Ketentuan penggunaan merupakan penerimaan pelanggan dari perubahan tersebut.

b. Penggunaan situs

Pelanggan berusia minimal 18 tahun atau mengakses situs di bawah pengawasan orang tua atau wali hukum. Lazada memberi pelanggan lisensi yang tidak dapat dipindah tangankan dan dapat dibatalkan untuk menggunakan Situs ini, di bawah Syarat dan Ketentuan dijelaskan, untuk tujuan belanja barang-barang pribadi yang dijual di Situs. Penggunaan komersial atau penggunaan atas nama pihak ketiga dilarang, kecuali sebagaimana secara tegas diizinkan oleh kami sebelumnya. Setiap pelanggaran dari Syarat dan Ketentuan ini akan

⁶¹ Situs Lazada, <http://www.lazada.co.id/about/>, diakses 10 Mei 2014.

mengakibatkan pencabutan langsung dari lisensi yang diberikan dalam ayat ini tanpa pemberitahuan kepada pelanggan.

Konten yang disediakan di situs ini adalah semata-mata untuk tujuan informasi. Produk representasi diekspresikan pada Situs ini adalah dari vendor dan tidak dibuat oleh Lazada. Opini di dalam situs ini adalah pendapat dari posting individu konten tersebut dan tidak berasal dari pendapat Lazada. Layanan tertentu dan fitur terkait yang mungkin tersedia pada Situs mungkin memerlukan registrasi atau berlangganan. Jika pelanggan memilih untuk mendaftar atau berlangganan untuk setiap layanan atau fitur terkait, pelanggan setuju untuk memberikan informasi akurat dan terkini tentang diri pelanggan, dan untuk segera memperbarui informasi tersebut apabila ada perubahan. Setiap pengguna situs ini bertanggungjawab untuk menjaga password dan pengenal akun lainnya agar tetap aman dan terjaga.

c. Drop Shipment

Untuk barang-barang furniture dan home appliances, tim customer service Lazada akan menelepon pelanggan setelah transaksi disahkan untuk mengkonfirmasi waktu pengiriman dan penerima barang. Produk hanya akan diserahkan kepada pihak yang melakukan pembayaran lunas (pembeli) atau pihak yang telah ditunjuk oleh pembeli tersebut. Jika pada saat pengiriman barang-barang kategori furniture dan home appliances, pelanggan atau pihak yang telah ditunjuk sebagai penerima barang tidak berada di tempat, maka biaya

pengiriman ulang akan dibebankan kepada pelanggan. Sebelum pengiriman, pelanggan akan diingatkan mengenai hal ini pada saat konfirmasi telepon awal. Apabila pelanggan menunjuk pihak lain sebagai penerima barang, pihak yang ditunjuk diwajibkan untuk menunjukkan kartu identitas berupa SIM, KTP atau Paspor.

d. Submisi Pengguna

Apa pun yang pelanggan kirimkan ke Situs dan atau berikan kepada Lazada, termasuk tetapi tidak terbatas pada, pertanyaan, ulasan, komentar, dan saran (secara kolektif, "*Submissions*") akan menjadi milik tunggal dan eksklusif Lazada dan tidak akan dikembalikan kepada pelanggan. Selain hak yang berlaku untuk Submission apapun, ketika pelanggan memposting komentar atau ulasan dengan Situs, pelanggan juga memberikan Lazada hak untuk menggunakan nama yang pelanggan kirimkan, sehubungan dengan peninjauan, komentar, atau konten lainnya. pelanggan tidak akan menggunakan alamat e-mail palsu, berpura-pura menjadi orang lain selain diri sendiri atau menyesatkan Lazada atau pihak ketiga mengenai asal dari setiap Submissions. Lazada mungkin, tapi tidak wajib, menghapus atau mengubah semua Submissions.

e. Penerimaan Pesanan dan Harga

Harap diingat bahwa ada kasus-kasus ketika order tidak dapat diproses karena berbagai alasan. Situs berhak untuk menolak atau membatalkan pesanan dengan alasan apapun pada waktu tertentu.

Pelanggagn mungkin diminta untuk memberikan verifikasi tambahan atau informasi, termasuk namun tidak terbatas pada nomor telepon dan alamat, sebelum kita menerima pesanan.

Lazada bertekad untuk memberikan informasi harga yang paling akurat pada Situs untuk pengguna Lazada, namun, kesalahan masih mungkin terjadi, seperti kasus ketika harga item tidak ditampilkan dengan benar di website. Dengan demikian, Lazada berhak untuk menolak atau membatalkan pesanan apapun. Dalam hal item salah diberi harga, kami mungkin punya penilaian kami sendiri, baik menghubungi pelanggan untuk petunjuk atau membatalkan pesanan pelanggan dan memberitahukan pembatalan tersebut.

Lazada berhak untuk menolak atau membatalkan pesanan seperti apakah pesanan telah dikonfirmasi dan kartu kredit pelanggan dikenakan biaya. Dalam proses pembatalan pemesanan, segala biaya di luar dari harga produk yang dibatalkan, seperti: biaya kartu kredit, administrasi, poin voucher, dan sebagainya. tidak dapat dikembalikan dan diluar tanggung jawab Lazada.

7. Cara Belanja *online* di Lazada, ada beberapa cara yang harus diketahui yaitu sebagai berikut:⁶²

Masuk ke situs Lazada di www.lazada.co.id. Selanjutnya cari produk yang diinginkan melalui kategori atau kolom pencarian yang tersedia dalam situs Lazada. Kemudian pilih barang yang diinginkan dengan cukup klik

⁶² Lazada.co.id. Bagaimana Cara Balanja (How To Order), <http://support.lazada.co.id/-Bagaimana-Cara-Berbelanja-How-to-order->, diakses pada tanggal 4 Juni 2014.

pada gambar, banyak pilihan dalam online shop, kita bisa pilih-pilih barang mana yang kita inginkan hanya dengan mengklik pada gambar. Selanjutnya cek info “jenis atau status ketersediaan barang (stok)” dan jangka waktu pengiriman”, bagi para pembeli sebelum dibeli harus cek dulu barangnya masih ada atukah sudah habis agar tidak kecewa, mengenai info jangka pengiriman juga perlu di cek terlebih dahulu.

Selanjutnya setelah memastikan bahwa produk tersedia, klik tombol "Beli Sekarang". Kalau semua sudah dipastikan dan di cek terlebih dahulu lalu tinggal klik “beli sekarang”. Maka otomatis, produk akan ditambahkan ke troli. Kemudian, lanjutkan klik tombol "Lanjutkan ke pembayaran". Setelah di klik tombol “Beli Sekarang” lalu secara otomatis muncul gambar. Atau, jika pelanggan masih ingin membeli produk lainnya, maka cukup klik tombol “Tutup dan Lanjutkan Belanja” dan ulangi langkah yang sama. Lalu setelah itu melanjutkan langkah selanjutnya.

Kemudian pelanggan akan diminta untuk memasukan alamat e-mail. Pelanggan dapat memasukkan data tanpa menggunakan kata sandi. Namun sistem tidak akan menyimpan datanya dan pelanggan harus kembali memasukkan ulang data alamat pengiriman setiap kali akan berbelanja. Bagi pelanggan yang sudah memiliki Akun cukup klik pada tombol “Pelanggan tetap” dengan mengisi data email dan kata sandi. Setelah data terisi lengkap, silahkan klik tombol "Lanjutkan". Setelah akun selesai dimasukan atau didaftarkan maka pelanggan akan masuk ke laman Informasi Pengiriman, di mana pelanggan diminta untuk mengisi alamat

pengiriman yang diinginkan. Bagi alamat yang dikenakan ongkos kirim, maka di samping kolom kecamatan akan muncul informasi "Dikenakan ongkos kirim", sekaligus tertera biaya "Ongkos Kirim". Untuk melanjutkan prosesnya, silahkan untuk klik tombol "Lanjutkan".

Kemudian Saat ini pelanggan berada di laman Informasi Pembayaran, di mana terdapat 4 metode pembayaran yang tersedia yaitu:

- a. Bayar di tempat/COD (*Cash On Delivery*). Pembayaran diserahkan kepada kurir, setelah menerima pesanan pelanggan. Jika lokasi pengiriman belum tercover layanan COD Lazada, maka pelanggan dapat mengetahui informasinya melalui notifikasi yang muncul. Untuk itu, silahkan pelanggan memilih metode pembayaran lainnya yang tersedia.
- b. Jika memilih Kartu Kredit (*Credit Card*): Masukan data-data kartu kredit pelanggan, termasuk kode verifikasi yaitu 3 digit yang tertera di bagian belakang kartu kredit pelanggan.
- c. Ada juga dengan melalui Bank Transfer: Pembayaran dilakukan melalui bank-bank yang informasinya akan diberikan setelah menyelesaikan proses "Konfirmasi Pesanan".
- d. Pembayaran melalui BCA Klik Pay: Jika pelanggan akan menggunakan voucher maka pastikan pembeli dalam kondisi sudah Log in. Dan sebelum melanjutkan ke "Konfirmasi Pesanan, silahkan memasukan kode vouchernya pada kolom yang disediakan, dan klik

tombol "Gunakan Voucher". Maka otomatis akan mengurangi harga produk yang harus pembeli bayarkan.

Yang terakhir pastikan pelanggan mengklik tombol "Konfirmasi Pesanan" untuk menyelesaikan transaksinya. Maka pelanggan akan menerima konfirmasi pesanan pelanggan yang berisi mengenai nomor pesanan, dan total nominal transaksi.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Perbedaan Karakteristik Budaya *Online Shopping* Dalam Masyarakat *Cyber* Dengan Masyarakat Nyata

Budaya yang ada di dalam masyarakat *cyber* atau dunia nyata itu sangat berbeda mempunyai karakteristik tersendiri. Di era postmodern ini masyarakat di kenal dengan masyarakat informasi karena sekarang ini lagi maraknya teknologi internet yang semakin canggih yang mempermudah manusia aktivitas manusia. Bahwa dengan teknologi internet ini manusia bisa menjangkau meskipun dengan jarak antar benua dengan ribuan mill jarak yang jauh itu bisa dijangkau.

Orang yang tidak pernah tahu dan tidak pernah berkunjung kemana-kemana hanya dengan mengakses internet saja bisa mengetahui semua apa yang belum pernah ia ketahui. Bahwa sekarang ini masyarakat mengalami transformasi menuju *cyberculture* atau perubahan budaya yang diciptakan oleh *cyberspace*. Masyarakat pada abad ini maraknya dengan online shop yang semakin menguasai dunia dengan diciptakan *online shop-online shop* yang ada di dunia maya ini.

Berikut jawaban dari seorang pelanggan Lazada mengenai *online shop* yang sekarang ini semakin marak. Bahwa belanja online itu sangatlah berbeda dengan belanja di mall. Belanja di mall itu barang-barangnya yang kita beli bisa dilihat secara langsung, bisa kita pegang dan transaksi pembayaran dilakukan secara langsung tatap muka. Tapi kalau belanja online, kita diam dirumah saja hanya dengan didepan layar komputer melihat barang-barang yang kita inginkan, kalau sudah ketemu barang yang kita inginkan kita tinggal klik saja beberapa hari kemudian barang akan datang di depan rumah kita. Cara pembayarannya hanya dengan mentransfer uang ke bank.

Informan mengatakan, awal belanja *online* agak ribet juga, tapi sesudah melihat cara belanja *online*, ternyata mudah juga belanja *online*. Dia mengatakan biasanya kalau belanja online barang yang di beli yaitu barang-barang perlengkapan rumah tangga, karena dilazada barangnya bagus-bagus, Dan tidak terlalu ribet juga kalau belanja *online*, buat yang sibuk tidak sempat kemana-mana kita bisa belanja lewat *online*.⁶³

Dari pertanyaan informan pertama mengatakan bahwa belanja *online* itu mempermudah kita yang tidak mempunyai waktu untuk belanja di mall. Dan juga tidak bikin ribet kita hanya nunggu barang datang saja. Kalau belum pengalaman belanja *online* itu memang agak sulit, tapi kalau sudah paham cara belanja *online* malah ketagihan untuk belanja *online*, soalnya belanja *online* itu beda dengan belanja di mall ada tata cara

⁶³ Wawancara dengan Ummu Salma Santi, Pembeli di Lazada.co.id, tanggal 7 Mei 2014, dengan menggunakan media online Facebook.

tersendiri dalam belanja di mall. Kita harus mengetahui tata cara belanja *online* agar tidak bingung.

Jawaban dari informan kedua ada perbedaan dari informan pertama mengenai *online shopping*. Informan kedua alamat facebook Tidung Santai, jenis kelamin laki-laki dari Jakarta sebelah utara, Jakarta kepulauan seribu.

“Aku orangnya suka shopping, kalau shopping online tapi tergantung budget dan keuangannya. Belanja *online* itu enak dan biasanya saya lihat barang dan logo yang ditawarkan cukup bagus, tetapi ada sedikit khawatir prosesnya, karena saya keberadaan saya ada di pulau kan jauh. Tapi untungnya waktu belanja *online* barangnya selamat di tempat tujuan, meskipun saya hampir khawatir dan was-was. Saya juga menjalankan bisnis *online*, sudah berjalan beberapa bulan. Alhamdulillah bisnisnya lumayan lancar. Bisnis yang saya jalankan dibidang travel. Biasanya kalau belanja *online* saya pilih barang-barang elektronik.⁶⁴

Pada informan kedua ini mengenai belanja *online*, barang-barang yang ada di *online* cukup menarik, tapi dia sangat khawatir dengan transaksi pada belanja *online* dan juga barangnya tidak sesuai apa yang digambar dengan barang yang dikirim kepada kita, dikhawatirkan barang tidak sampai pada tempat tujuan. Informan kedua ini mempunyai bisnis *online* di bidang travel, di Pulau Tidung, Kepulauan Seribu. Bisnis yang dikembangkan masih berjalan beberapa bulan. Sebelum belanja online kita harus mengetahui cara bagaimana belanja *online* agar kita tidak khawatir lagi mengenai barang kiriman.

⁶⁴ Wawancara dengan Tidung Santai, pembeli di Lazard.co.id, wawancara melalui media online facebook dan SMS, pada tanggal 27-29 Mei 2014.

Adapun informan yang ketiga ini, ia sudah berpengalaman belanja di Lazada.co.id. Berikut cerita pengalaman dia mengenai belanja di Lazada.

“Saya itu kalau berbelanja harus banyak pertimbangan. Harus dipikir-pikir dulu, dibanding-bandingkan dulu sama barang lain yang sejenis, pokoknya harus dilihat dulu lama-lama deh itu barang baru bakal diambil buat dibeli. Kalau diburu-buru, setelah dibeli pasti bawaannya suka nyesel deh. Jadi saya paling gak suka kalau saya disuruh cepet, pilih dan langsung ambil barangnya, dan saya lebih suka beli barang yang sudah dicantumin harganya dengan jelas. Kalau udah pakek acara tawar menawar bawaannya udah males duluan, soalnya saya nggak pintar nawar sih. Sampai suatu hari saya nggak sengaja ketemu satu *online store* dan mencoba belanja di sana. Wah sekali belanja dan barangnya sampai dengan selamat, jadi keranjingan deh belanja *online*. Beli baju, beli jilbab, beli peralatan dapur bahkan beli bahan kedokteran gigi untuk di praktek pun juga secara online. Kalau belanja online itu kita bisa bandingin satu merk dengan merk lain, ngebandingin harganya itu, bisa *googling* dulu review tiap barang mana yang *recommended*, pokoknya bisa *take time* dulu deh baru putuskan beli yang mana. Kalau rata-rata orang suka *window shopping*⁶⁵ di mall, kalau saya sih lebih suka *window shopping* di *online store*. Lagian di dusun juga nggak ada mall sih, mau *window shopping* dimana coba, masa di sungai.⁶⁶

Informan ketiga ini orangnya suka belanja. Tapi tidak suka belanja dengan acara tawar menawar katanya ribet pakek acara tawar menawar, mending langsung barangnya sudah ada harganya dengan jelas. Akhirnya dia menemukan *online store* yang ternama yang bernama Lazada. Dia mengatakan bahwa belanja online bisa *window shopping* kayak di mall, tidak hanya di mall saja bisa *window shopping* belanja dengan cara online pun juga bisa. Pengalaman berikutnya mengenai asal muasal dia bisa sampai nyantol untuk belanja dilazada.

⁶⁵ Kata lain dalam dunia maya seperti cuci mata, jalan-jalan ke mall meskipun hanya lihat-lihat saja tapi tidak membeli barang yang ada di mall, kegiatan ini dilakukan di mall online.

⁶⁶ Arini, dengan mengakses blog, arinidm's blog, arinidm.wordpress/belanja-di-lazada/, di akses tanggal 4 Juni 2014.

“Nah asal-muasal saya bisa nyantol di Lazada.co.id ini saya lupa juga gimana ceritanya. Pokoknya tiba-tiba nyantol aja di website-nya dan jadi sering *window shopping* di sana. Awalnya sih nggak kepikiran mau beli tablet baru. Jadinya untuk penenang jiwa, saya *window shopping* di Lazada. Eh gara-gara ini jadinya naksir berat sama Acer Iconia W4-80. Tapi harganya 5 juta, berat rasanya beli tablet seharga segitu. Sampai akhirnya pas lagi *window shopping* mata saya tertujulah pada Acer Iconia A1-811. Harganya saat itu di Lazada lagi diskon 30% dari 3 juta jadi 2 juta (diskon sejuta boook). Jadi saya googling-googling tentang tablet yang satu untuk dibandingkan dengan harga yang sama. Lah makin di googling kok review-nya ternyata banyak yang positif. Akhirnya saya beli deh. Awalnya sempet ragu juga ya mau beli di Lazada, secara ini barang yang mau di beli kan harganya jutaan, bukan seratus dua ratus ribu. Tapi akhirnya saya yakin juga setelah googling-googling soal ini. Kalo baca-baca pengalaman orang yang baru-baru beli udah pada positif semua sekarang. Akhirnya saya mantapkan untuk beli tablet di Lazada.⁶⁷

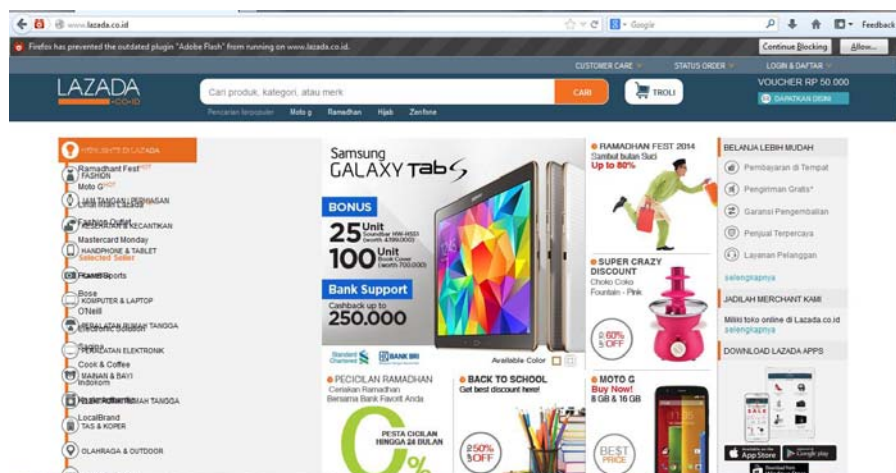
Melihat pengalaman informan ketiga ini mengenai belanja online di Lazada cukup positif. Awalnya dia hanya *window shopping*, akhirnya setelah *window shopping* dengan melihat barang-barang yang cukup menarik bagi dia, akhirnya dia tertarik juga untuk belanja online di Lazada.

Dari pengamatan peneliti dalam situs belanja online di Lazada itu banyak sekali tampilan yang bisa menarik para pembeli untuk tertarik ingin membeli barang-barang di lazada. Barang-barang yang di tampilkan di situs belanja online Lazada tidak jauh beda dengan belanja *offline* barang-barang hampir sama dengan di belanja *offline*. Masyarakat sekarang ini suka dengan belanja *online*, karena pada tampilan situs belanja online banyak menarik perhatian banyak orang seperti situs belanja online Lazada tampilan situsnya menarik dan kesannya juga

⁶⁷ Arini, dengan mengakses blog, arinidm's blog, arinidm.wordpress/belanja-di-lazada/, di akses tanggal 4 Juni 2014.

modern, jadi orang ingin tertarik belanja *online*. Kita juga tidak perlu repot-repot pergi kemana-mana untuk belanja, kita hanya buka internet lalu pilih situs yang kita inginkan, misalnya Lazada, kita hanya buka situsnya www.lazada.co.id, akhirnya muncul pilihan dan selanjutnya kita memilih mana yang kita inginkan hanya dengan di klik saja barang yang tersedia di situs Lazada.

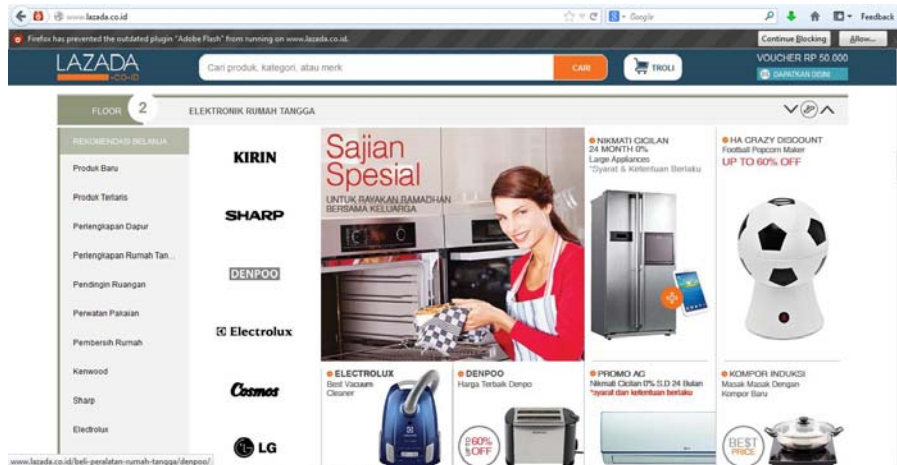
Gambar 3.2
Screenshoot tampilan belanja online Lazada⁶⁸



Tidak hanya tampilan menarik tapi juga barang-barang yang di tampilkan di lazada semua barang-barang yang bermerek. Peralatan dapur, sepatu olahraga, barang elektronik sampai jam tangan pun barangnya juga bermerek. Contohnya seperti gambar di bawah ini:

⁶⁸ Screenshoot Tampilan Belanja Online Lazada. www.lazada.co.id. Diakses pada tanggal 22 Juli 2014.

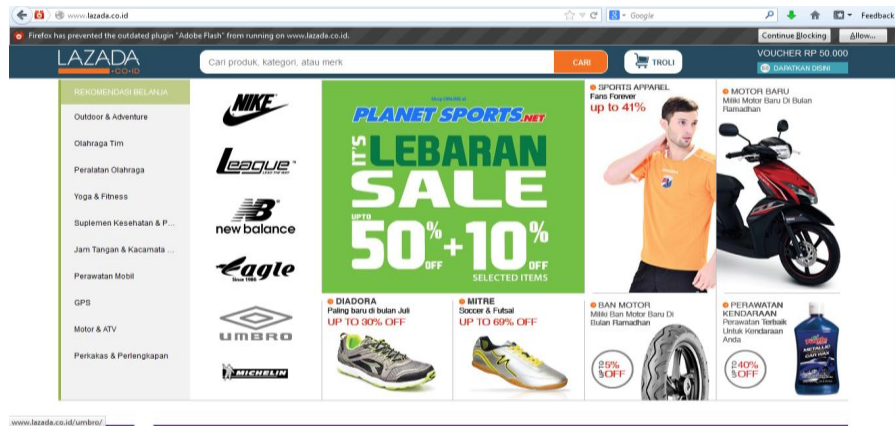
Gambar 3.3
Screenshoot merek perlengkapan dapur ternama⁶⁹



Gambar yang di tampilkan pada situs Lazada di atas tadi merupakan perlengkapan dapur hingga peralatan rumah tangga dengan merek-merek yang ternama. Peralatan dapur yang ditampilkan dalam situs Lazada cukup menarik, untuk menarik minat para pembeli agar tertarik dengan barang-barang yang ada di Lazada. Sepatu olahraga juga menampilkan barang-barang bermerek yang terkenal, seperti pada gambar dibawah ini:

⁶⁹ Screenshoot Merek Perlengkapan Dapur Ternama. www.lazada.co.id. Diakses pada tanggal 22 Juli 2014.

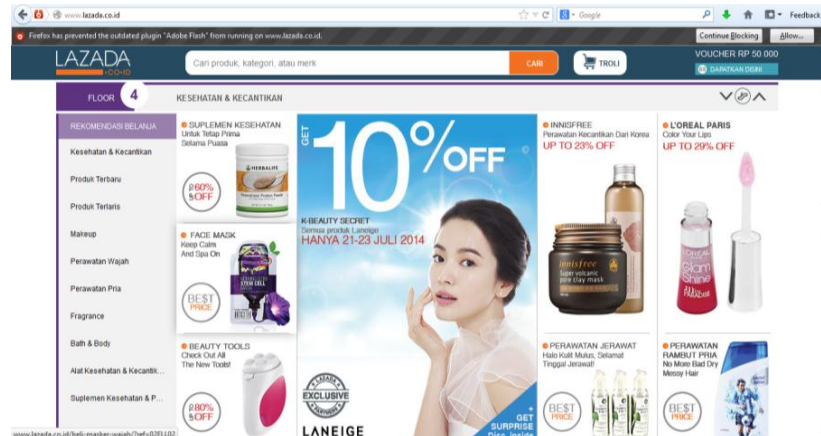
Gambar 3.4
Screenshoot perlengkapan sport yang ternama⁷⁰



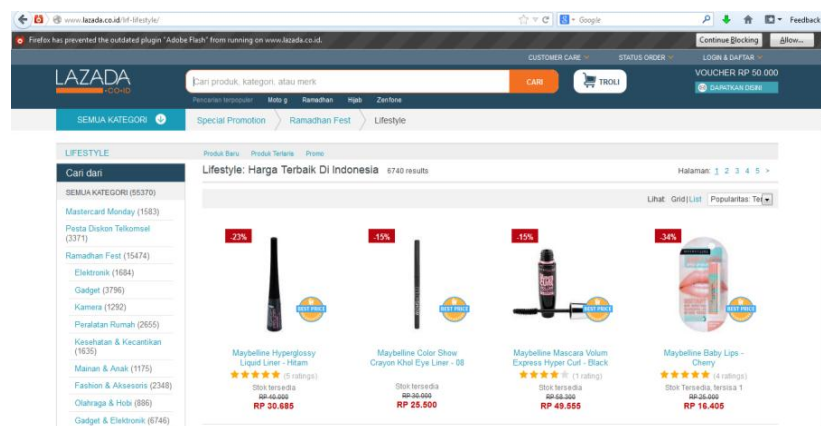
Bermacam-macam kebutuhan bagi kaum hawa juga disediakan pada di situs Lazada, berbagai macam-macam kosmetik dari perawatan wajah sampai kebutuhan wanita yang lainnya dan juga kesehatan lengkap di sana kita bisa tinggal pilih apa yang kita inginkan, tidak hanya menyediakan perawatan bagi kaum wanita saja, situs Lazada juga menyediakan perawatan untuk kaum pria. Berikut contoh gambar yang ditampilkan dalam situs Lazada berbagai macam perawatan bagi kaum wanita dan pria:

⁷⁰ Screenshoot Perlengkapan Sport yang Ternama. www.lazada.co.id. Diakses pada tanggal 22 Juli 2014.

Gambar 3.5
Screenshoot life style peralatan kecantikan⁷¹



Gambar 3.6
Screenshoot alat kecantikan⁷²



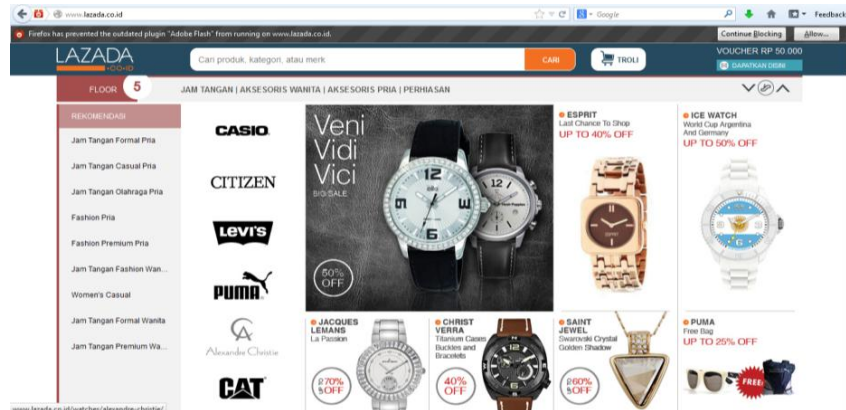
Semua barang-barang yang ditampilkan dalam situs Lazada merupakan barang-barang yang bermerek dari barang-barang elektronik, kebutuhan rumah tangga, perlengkapan dapur, alat kecantikan, fashion, hingga jam tangan pun yang ditampilkan dalam situs Lazada merupakan

⁷¹ Screenshoot Life Style Peralatan Kecantikan. www.lazada.co.id. Diakses pada tanggal 22 Juli 2014.

⁷² Screenshoot Alat Kecantikan. www.lazada.co.id. Diakses pada tanggal 22 Juli 2014.

merek yang ternama. Seperti yang terlihat pada situs di bawah ini mengenai jam tangan dengan berbagai merek yang ternama:

Gambar 3.7
Screenshoot merek jam tangan yang ternama⁷³



Situs Lazada memiliki program promosi mingguan bernama Mastercard Monday. Dalam program ini setiap pelanggan yang memiliki kartu kredit Mastercard akan mendapatkan potongan harga 10% untuk setiap jenis barang diberbagai kategori. Diskon ini hanya ada di hari senin apabila melakukan transaksi menggunakan kartu kredit kartu kredit MasterCard dengan minimal pembelian Rp. 800.000. Seperti yang terlihat pada situs Lazada di bawah ini belanja dengan menggunakan MasterCard Monday.

⁷³ Screenshoot Merek Jam Tangan yang Ternama. www.lazada.co.id. Diakses pada tanggal 22 Juli 2014.

Gambar 3.8
Screenshoot Kartu kredit Mastercard⁷⁴



Dia puas belanja online di Lazada tidak ada kendala apapun baik masalah pengiriman barang masalah ongkir dan tidak ada barang yang salah waktu pengiriman. Sebelum membeli barang kita harus banding-bandingin dulu masalah harga atau barang agar mengerti barang yang bagus dan harganya sesuai dengan *googling-googling* dulu agar tidak kecewa pada akhirnya.

Informan ketiga ini dalam belanja *online* mempunyai pengalaman yang baik tidak ada pengalaman yang buruk waktu belanja *online*. Dia juga menyebutkan beberapa hal yang ia suka dari Lazada, berikut paparannya:

“Beberapa hal yang saya suka dari Lazada:⁷⁵ 1) Yang paling saya suka adalah bebas ongkir. 2) Customer service-nya cepet tanggap, setiap pertanyaan kita dibalas dalam waktu cukup singkat. 3) Lazada menjamin barang-barang yang dibeli disana lebih murah dari *online store* yang lain. 4) Kalau berlangganan *newsletter*-nya kita langsung

⁷⁴ Screenshoot Kartu Kredit Mastercard. www.lazada.co.id. Diakses pada tanggal 22 Juli 2014.

⁷⁵ Arini, dengan mengakses blog, arinidm's blog, arinidm.wordpress.com/belanja-di-lazada/, di akses tanggal 4 Juni 2014

dapat voucher diskon 50 ribu loh yang berlaku sebulan. Saya langsung gunakan vouchernya pas beli tablet kemarin. 5) Bagi yang membayar secara transfer, ntar bakalan dapat sms notifikasi yang memberitahu kemana harus transfer dan nominalnya. 6) Setelah barang dikirim langsung ada sms notifikasi juga kalo barang udah dikirim dengan jasa pengiriman apa beserta nomor resi pengiriman. Pengalaman beli *hand blender Oxone* di *online store* lain beberapa bulan yang lalu mereka nggak ngirim nomor resinya walaupun udah beberapa kali saya Tanya melalui e-mail. Untung barangnya nyampe juga hampir 2 minggu kemudian. 7) Order di hari senin, jum'at barang sudah sampai. Alhamdulillah kondisi barang saat diterima dalam keadaan mulus. Jadi saya puas baget belanja di Lazada, saya bakalan belanja lagi deh di sana.

Informan ketiga ini sudah menjelaskan beberapa hal yang ia suka di Lazada. Hanya berlaku bagi yang berdomisili di zona 1 dengan pembelian di atas ±100 ribu rupiah, atau di zona 2 dengan pembelian di atas ± 100 ribu dengan berat di bawah 6 kg. Tapi sempet kwatir juga karena barangnya tidak dipaketkan peti kayu kata dia (soalnya ini barang elektronik kan saya rada parno aja barangnya terbanting saat dalam perjalanan pengiriman), tapi alhamdulillah kondisi barang saat diterima dalam keadaan mulus. Jadi dia puas sekali belanja di Lazada, dia bakalan belanja lagi deh di sana. Tapi untuk saat ini, hobi *window shopping* di Lazada akan terus saya lanjutkan.

Meskipun banyak orang yang complain masalah Lazada, masih banyak orang yang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Lazada. Orang yang komplain mungkin tidak tau cara belanja *online* di Lazada, atau mungkin kurang paham dalam mengartikan cara belanja *online*. Sekarang ini masalah belanja *online* sudah menjamur di belahan dunia. Makin banyak orang yang belanja *online*, mungkin karena adanya budaya

shopping *online* semua orang mau tidak mau harus mengikuti zaman yang serba *online*.

Peneliti juga memaparkan dari pengalaman orang yang positif belanja *online* di Lazada, berikut cerita pengalaman dari informan keempat yang positif belanja online di Lazada.

“Belanja online memang gampang-gampang susah, gampang pada saat kita memulai transaksi, memilih barang yang akan kita beli, berkomunikasi dengan *customer service* hingga melakukan pembayaran. Namun banyak keluhan dari sahabat yang mengatakan bahwa beberapa problema akan muncul pada saat kita menantikan pengiriman barang. Beberapa situs *online store* memang sering menuai komplain dari para *buyer*-nya ketika memasuki tahap ini, saya biasakan diri untuk *go googling first*, saat akan berbelanja *online*. Ini penting dalam rangka mawas diri agar tidak rugi. Itu juga yang saya lakukan saat akan belanja sebuah *bed cover* untuk kado perkawinan teman saya. *Bed cover* inilah yang mengglitik hati untuk kuhadiahkan bagi sang sahabat. Belum berpengalaman belanja di Lazada.co.id, tentu membuatku berhati-hati. Apalagi banyak *reviewer* yang menuliskan kurang sip tentang *online store* ternama ini. Taip karena udah kadang jatuh cinta dengan *bed cover* cantik. Jadi aku segera memproses transaksinya, proses pembayarannya, konfirmasi dan menantikan pengirimannya. Sedikit was-was juga sih, tapi aku yakinkan diri, bahwa perusahaan besar Lazada Indonesia adalah perusahaan yang menjalankan perusahaannya secara professional dan bertanggung jawab. Dan taaraaaa! Paket *bed cover* yang aku nantikan itu pun tiba di alamatku 4 hari kemudian. Free ongkir loh, jadi pengen belanja di Lazada lagi deh.⁷⁶

Informan keempat ini mempunyai pengalaman yang positif mengenai belanja online di Lazada. Bahwa dulunya ia banyak cerita dari sahabat-sahabatnya bahwa belanja *online* itu banyak problemnya, misalnya masalah pengiriman barang atau masalah yang lainnya. Akhirnya dia membiasakan untuk *googling* terlebih dahulu saat mau

⁷⁶ Alaika Abdullah, Finalis 1 Srikandi Blogger 2013, Blog Alaika Abdullah, dengan situs, http://www.alaikaabdullah.com/2013/12/amankah-belanja-online-di-lazada_11.html, di akses tanggal 5 Juni 2014.

berbelanja *online*. Dia melakukan hal itu untuk mawas diri agar tidak rugi. Akhirnya dia kecantol pada online shop yang bernama Lazada. Pada saat dia *window shopping* di Lazada dan melihat bed cover, akhirnya dia berniat untuk membeli barang di Lazada. Jadi dia pengen belanja di Lazada lagi.

Ada paparan mengenai belanja online dari informan kelima ini, adapun ceritanya mengenai pengalamannya dia berbelanja online.

“Saat ini belanja online sudah bagian dari gaya hidup kaum urban, bahkan mereka bisa berbelanja lebih dari lima kategori produk online. Ohya, sering gak kalau kita datang ke toko offline katakanlah di departemen store, sering ditawarkan macam-macam. Padahal kita hanya mencari satu item barang saja. Yang tadinya mau menghemat mengakibatkan bon belanjaan makin bengkak. Baru juga pegang barangnya, pasti dipersilahkan untuk mencoba, sizenya macam-macam, sampai ditawari diskon. Terus kita dibuntutin terus, kalau saya sih sebel juga, sebel banget malahan. Bagi sebagian orang yang mengatakan lebih nyaman berbelanja online karena kemudahannya untuk menelusuri pilihan tanpa ada paksaan untuk dibeli. Tapi ada juga yang tidak suka dengan berbelanja online. Karena terkadang barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang dikirim. Bisa rusak ataupun salah. Walaupun barang tidak sampai kepada si pengirim.”⁷⁷

Dia mengatakan bahwa sebagian orang lebih suka berbelanja *online* dari pada belanja *offline*, karena belanja *online* saat ini bagian dari gaya hidup kaum urban. Pengalaman dia mengenai belanja *offline* dia sering sedikit gerah karena dibuntutin terus dan mengakibatkan bon belanja semakin bengkak, karena ditawarkan macam-macam oleh penjual bawaannya ingin saja beli karena tidak bisa menahan apa yang ditawarkan oleh penjual.

⁷⁷ Caroline Adenan, catatan online apa pertimbanganmu untuk berbelanja online, <https://plus.google.com/about>, di akses tanggal 11 Juni 2014.

Dia juga mengatakan bahwa masyarakat sekarang ini lebih suka belanja *online*, dia memperoleh data dari survey yang dilakukan oleh google Indonesia. Berikut ini paparan dari survey google Indonesia.

“Menurut survey yang dilakukan google Indonesia, produk yang sering dicari oleh konsumen di gerai online adalah berbagai produk fashion (pakaian). Ini membuktikan bahwa masih terbilang cukup tinggi untuk angka tingkat kepercayaan orang terhadap pelaku online. Selain fashion, pembelian gadget dan elektronik juga termasuk kategori produk yang diminati. Pertumbuhan online shopping menjadi luar biasa menurut Adenan salah satunya adalah ditunjang dari kemudahan akses internet. Bayangkan waktu jaman dulu, akses internet masih terbilang mahal dan rata-rata orang masih belum memiliki gadget yang mumpuni. Tapi coba liat sekarang ke pusat-pusat pertokoan, di mall pasti kita akan sering menjumpai banyak orang yang sambil ber-*gadget* ria.⁷⁸

Sudah banyak yang mengatakan bahwa masyarakat pada zaman ini kebanyakan suka *online shop*. Dari survey yang dilakukan oleh google Indonesia masyarakat tertarik ingin online shop. Pertumbuhan *online shop* yang semakin meningkat karena dengan kemudahan mengakses internet, mayoritas masyarakat zaman ini bisa mengakses internet. Dan dari pengamatan peneliti mengenai *online shopping* dari para informan yang di dapat oleh peneliti juga mengatakan masyarakat di zaman ini suka *online shop*.

Setiap dari beberapa informan menceritakan pengalaman belanja *online* mempunyai pengalaman yang berbeda-beda dari informan yang satu dengan yang lainnya. Dari setiap informan memiliki cerita sendiri

⁷⁸ Caroline Adenan, catatan online apa pertimbanganmu untuk berbelanja online, <https://plus.google.com/about>, di kses tanggal 11 Juni 2014.

mengenai belanja *online*. Informan keenam menceritakan pengalaman belanja *online*.

“Akhir-akhir ini memang lagi menjamur banget yang namanya online shop, yang di jual pun berbagai jenis barang, mulai dari baju, sepatu tas, furniture, dan lain-lain. Buat orang yang males benget ke luar rumah pas banget buat belanja di online shop. Tinggal pilih sambil tiduran, transfer pake token dan barnag dikirim, lusa sampe, simpel kan. Awalnya pun sebenarnya saya nggak suka belanja online sih, soalnya saya seneng banget kalau di suruh belanja ataupun nge mall, apa lagi kalao sendirian, soalnya kadang orang seneng kalo belanja rame-rame, malah saya kalau belanja rame-rame makin gak ada yang beli, coba belanja sendirian, se mall di beli rasanya. Karena belanja sendirian gak ada yang ngatur waktunya, mau beli apa aja terserah, bebas deh. Tapi saya sekarang gak boleh kemana-mana. Jadi mau gak mau solusinya ya belanja online.⁷⁹

Informan keenam ini sudah menceritakan pengalan *online shopping*. Dia juga menceritakan pengalaman dari belanja *online* dan juga menceritakan enak dan tidak enak nya saat belanja *online*, dan juga ngasih tips untuk berbelanja *online* agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

“Enaknya belanja online: 1) Gak ribet, pesa, transfer, barang dating. 2) Bisa dilakuin dalam keadaan apapun. Tidur kek, nongkrong kek, makan kek semua bisa. 3) Buka 24 jam setiap saat, meskipun ada online shop nerapin jam buka atau weekend closed, saya yakin jam berapun anda ngehubungin pasti sebisa mungkin dibalas meskipun agak lama. 4) Kadang barang yang dijual di online shop nggak banyak di jual di mall. Gak enak belanja online: 1) Rawan penipuan, kadang followers-nya nggak ngejamin online shop itu trust atau nggak, paling amanya cek testimoninya dulu. 2) Barang tidak sama yang seperti di foto, untuk ini bisa diantisipasi dengan meminta gambar aslinya ke seller, saya yakin barangnya 100% sama dengan yang di foto. Bisanya kita sebagai pembeli kurang paham dengan bahan aslinya, contohnya bahan spandek tidak sama seperti kaos rayon, meskipun jenisnya sama-sama kaos, tapi bahannya jauh berbeda, jadi sebaiknya lebih teliti dengan pemilihan bahan. 3) Pengiriman lama, namanya juga nggak pergi kemana-mana jadi harus terima resiko harus nunggu

⁷⁹ Safitri Dwi Rahmawati, dalam bolg, storylivelove.bolgspot.com, diakses tanggal 2 Juni 2014.

barang sampai 3-4 hari, apalagi kalau ekspedisi pengiriman lagi molor, bisa nunggu berminggu-minggu.”

Dia mengatakan enakya belanja *online* bisa dilakukan kapan saja, dimana saja. Tidak enakya belanja *online* kita tidak tahu barang yang aslinya makanya kita harus benar-benar teliti memilih bahan. Dia juga memberikan tips untuk belanja *online* agar orang yang belanja *online* mengerti tentang tata cara belanja online yang benar dan tidak bikin kahwahir dan juga tidak gampang tertipu dengan belanja online.

“Tips untuk belanja online: 1) Pilih online shop yang sekota, biar ongkirnya murah. 2) Pilih yang sudah banyak testimoninya. 3) Pastikan bener-bener bahannya, biar tidak kecewa pas barang datang. 4) Kalau mau cepet bisa pilih barang yang ready stock. 5) Minta resi pengiriman, untuk atau barangnya samapi dimana, setelah itu bisa di cek melalui web, jangan malah Tanya ke penjual lagi. 6) Di instagram, kalau cari barang bisa search pakek hastag (#) terus nama barangnya, biar lebih gampang.⁸⁰

Bagi orang yang yang belum pernah belanja online bisa meniru tips yang dipaparkan oleh Safitri bisa bermanfaat bagi orang yang belum pernah belanja *online* agar mengerti dan paham mengenai belanja *online*. Informan selanjutnya mengatakan bahwa, belanja lewat internet memang menyenangkan. Kita cukup duduk manis di depan layar komputer kapan pun da dimana pun, buka situs toko *online* pilih barang yang dikehendaki, bayar, lalu tunggu kurir jasa pengiriman datang ke rumah mengantar barang yang sudah dibeli. Mudah, menyenangkan dan tidak melelahkan, kalau kita belanja *offline* harus mendatangi satu persatu toko yang menjual barang yang akan dibeli.

⁸⁰ Safitri dwi Rahmawati, dalam bolg, storylivelove.bolgspot.com, diakses tanggal 2 Juni 2014.

Belanja melalui internet juga ada kekurangannya. Pertama: barang yang akan dibeli hanya bisa disaksikan melalui foto atau video, kedua barang tidak bisa langsung dimiliki saat itu juga, karena barang harus dikirim lewat kurir jasa pengiriman. Lamanya waktu pengiriman biasanya 2 sampai 6 hari, tergantung seberapa jauh lokasi si penjual dan pembeli. Ketiga ada ongkos kirim yang ditanggung oleh si pembeli, besar kecil ongkos kirim biasanya tergantung seberapa jauh dan mudah akses pengiriman dari lokasi si penjual dan pembeli. Keempat belanja via internet sangat rentan dengan penipuan, karena si penjual tidak ketemu langsung dengan pembeli, dan pada umumnya si pembeli terlebih dahulu harus melakukan pembayaran baru barang dikirim, ini menjadi celah bagi para penipu untuk melancarkan aksinya.⁸¹

Dari pengalaman informan dalam belanja *online* berikut ini sebagai pembeli, ia juga seringkali takut ditipu, meski ruginya tidak seberapa, trauma mental ini yang bikin jadi malas belanja *online*. Padahal kalau tahu cara belanja *online* sungguh nikmat. Tak perlu jauh-jauh ke luar kota. Jika sebagai penjual pengalaman yang didapat adalah mendapatkan pertanyaan-pertanyaan yang sama, yakni yang berbunyi tidak kepercayaan. “apakah benar barang dikirim?” ia mengatakan bahwa “saya percaya saya tak akan dikecewakan”, kalau bagus pasti saya order lagi”, ini merupakan contoh kalimat dimana pembeli ragu pada saya”.⁸²

⁸¹ Feri Yunus Madao, dalam blog belanja online di Lazada, lebih murah, aman dan bebas ongkos kirim_TONGKONANKU.htm, di akses 1 Juli 2014.

⁸² Utomo Handrio, wawancara via facebook, tanggal 15 Juli 2014.

Perkembangan internet semakin pesat. Toko *online* pun bermunculan. Layanan yang diberikan pun bervariasi dan memudahkan pembeli tinggal melihat barang yang dipajang di web, cocok bisa langsung transaksi. Setelah transaksi disepakati, barang pun siap di tunggu. Pembeli tidak perlu capek-cape ke toko. Belanja di toko online menuntut ekstra hati-hati: barang maya penjual pun maya.

Peneliti juga mewawancarai orang yang bukan pelanggan Lazada sebagai bahan pembandingan saja. Informan ini adalah seorang mahasiswa yang suka belanja online, menurut pengalaman dia mengenai belanja online yang telah peneliti paparkan di bawah ini.

Dia suka sekali dengan shopping online, biasanya dia belanja online di group *chatting* seperti BBM dan *Facebook*. Kata dia barang yang biasa di beli yaitu seperti baju dan buku. Karena fashion sekarang menjadi marak di dunia online, dan juga belum tentu ada di toko offline. Biasanya juga dia beli buku mealui online, karena dia masih mahasiswa buku itu juga penting, biasanya kalau tidak ada buku di toko offline, dia bisa beli buku lewat online. Pengalaman dia mengenai belanja online cukup positif. Menurut dia bahwa masyarakat sekarang ini telah bertransformasi ke dalam dunia maya tidak dipungiri lagi dengan maraknya *online shop-online shop* yang ada sekarang ini. Otomatis saya juga ikut-ikutan untuk shopping online.⁸³

⁸³ Wawancara dengan Ayu diah, orang yang suka belanja online, tanggal 7 Mei 2014.

2. Proses Transformasi Masyarakat Menuju *Cyberculture*

Proses transformasi menuju *cyberculture* melalui beberapa tahap, seperti yang diceritakan beberapa informan berikut:

Awalnya mencari hadiah untuk pernikahan temannya, karena lagi tidak punya waktu buat keluar cari-cari barang, akhirnya pun mencoba order via online. Pas browsing kesana kemari sering banget nemuin bannernya Lazada, terus langsung liat-liat dan disitu ada barang yang diinginkan. Melihat harganya yang tidak terlalu jauh beda dengan harga dipasaran. Setelah dipikir-pikir akhirnya memutuskan untuk beli di Lazada, karena tidak begitu repot. Proses pemesanannya sendiri mudah dan tidak repot.

Informan pertama bernama Ratih di adalah seorang ibu rumah tangga, dia merupakan anak pertama dari enam bersaudara. Pertama Ratih mengenal toko *online* Lazada awalnya dia hanya browsing dan akhirnya menemukan toko *online* Lazada. Dia mengatakan Lazada Indonesia adalah situs belanja online untuk produk-produk elektronik, TV, Kamera dan lain sebagainya. Pertama dia melakukan transaksi pembelian Handphone HTC One V, dan pembelian pertama berupa Handphone juga yaitu Samsung Galaxy Poccket. Pembelian kedua adalah ada seorang teman yang minta tolong nitip dibelikan hp tersebut karena dia belum pernah belanja online. Pembelian kedua adalah transaksi pribadi karena dia benar-benar butuh Hp baru yaitu Handphone Samsung Galaxy Pocket.

Informan ini mengatakan bahwa ada yang dirinya jadi *shopaholic*,⁸⁴ kata dia yang buruk itu kan jika kita seorang *shopaholic* yang tidak bisa mengontrol arus uang di kantong, tapi saat ini dia mengatakan baik-baik saja tidak berlebihan dalam berbelanja.

Sebenarnya ia bisa beli hp di konter penyalur hp resmi maupun resmi yang ada di mall. Tetapi dia mencoba mengapa ia memilih belanja online? Karena belanja online itu mudah tidak menghabiskan tenaga, tidak makan waktu dan nyaman bagi orang yang sibuk. Tidak perlu bermacam-macet dijalan, tidak berdesakan di mall, menghindari ciri-ciri penjaga toko yang terkadang memaksakan untuk membeli sesuatu, bisa membandingkan barang di situs online lainnya, harganya lebih murah dan ongkos kirimnya gratis. Apalagi lazada punya fitur *Cash on Delivery* yang terjamin aman yang bisa dipertanggungjawabkan.

Memang barang-barang yang disediakan di Lazada tidak selengkap belanja di konter Hp. Tapi, ketika sudah tau apa yang ingin dibeli, belanja disitus Lazada adalah pilihan yang tepat bagi dia. Pengalaman dia belanja di Lazada baik-baik saja. Tinggal klik-klik pada barang yang diinginkan, bayar, mendapat konfirmasi pembelian, dan tunggu barang diantar. Proses pengirimannya juga tidak memakan waktu yang lama. Nampaknya Lazada memiliki desain kotak sendiri yang bagi para pembeli itu mencerminkan eksklusifitas.

⁸⁴ Kecanduan belanja, atau belanja yang berlebihan yang bisa menguras uang kantong.

Informan ini memiliki keunikan tersendiri dalam kemasan Lazada kata dia kemasana barang paketan dari Lazada mencerminkan eksklusifitas tersendiri kamera kemasannya menurut dia cukup menarik dan memiliki nilai tersendiri bagi dia, seperti contoh pada gambar di bawah ini:

Gambar 3.9
Paketan Lazada



Memang pilihan barangnya tidak terlalu banyak. Tapi, fitur COD dan Free Ongkir-nya membuat dia yakin bahwa toko online Lazada ini aman untuk belanja. Akhirnya dia membiasakan untuk belanja online di Lazada, karena masih ada beberapa barang yang mau dia beli di Lazada. Barang-barang yang mau dibeli adalah barang-barang elektronik, misalnya kamera Fujifilm Instax Mini Pink, Microwave, dan lain-lain. Dia percayakan barang-barang elektronik pada Lazada.⁸⁵

Informan mengatakan setelah saya mengenal belanja online mulai ingin mencoba untuk belanja online, awalnya terlebih dahulu untuk barang murah, karena masih ragu ingin mencoba terlebih dahulu,

⁸⁵ Ratih, dari blog, <http://namasayaratih.ru/pengalaman-belanja-online-di-lazada/>, di akses tanggal 16 Juli 2014.

makanya membeli barang yang harga yang harganya murah. Barang yang dijual di Lazada cukup beragam.

“Pengalaman pertama saya belanja *online*, ketika itu saya butuh buku. Ketika saya cek ditempat saya tidak ada, di kota lain ada tapi mahal, maka saya coba searching di google, toko *online* yang menjual buku. Saya periksa keberadaan toko *online* dan pemiliknya. Saya bandingkan harganya dan saya tanya jasa pengiriman barang yang dipakai toko *online* tersebut. Kemudian saya putuskan beli buku di toko *online* yang harga buku dan biaya pengirimannya termurah. Tinggal nunggu hari, barang sampai. Dengan harga yang lebih murah tidak perlu *cape-cape* nanya harga di beberapa toko. Saya senang belanja *online* karena sangat menghemat waktu, tenaga dan ongkos. Lain lagi halnya dengan pengalaman penjual *online*. Pernah melakukan pembelian *online* adalah pengalaman dan modal penting dalam terjun ke dunia bisnis *online*. Saya tawarkan melalui iklan, social media.⁸⁶

Agus menceritakan pengalaman pertama kali belanja *online* waktu dia sedang butuh buku karena di toko *offline* di dekat rumahnya buku yang dia cari tidak ada, dia langsung *searching* ke *google* cari toko buku online, akhirnya dia menemukan toko buku *online* dan akhirnya dia memutuskan untuk beli buku dengan cara *online*. Dia juga merasa nyaman belanja *online* karena tidak capek-capek pergi cari toko yang satu ke toko yang lainnya, juga hemat waktu, tenaga dan ongkos.

Pengalaman belanja online di Lazada dari Informan Musa Amin adalah sebagai berikut:

“Sebelum belanja online mencari dulu Informasi tentang toko *online* yang akan ditempati berbelanja. Saya berbelanja di Lazada dengan menggunakan metode pembayaran COD (Cash On Delevery) alias bayar di tempat begitu barang sudah ada di tangan. Hari Jum’at saya memesan smartphone Accer Z 130 Liquid Z3 dengan harga Rp. 1.231.000 yang sudah termasuk ongkos kirim ke Makasar Rp. 32.000. pesanan ini menggunakan RPX. Pesanan dilakukan hari Jum’at malam

⁸⁶ Agus Riyanto, wawancara via facebook, tanggal 15 Juli 2014.

sehingga barang dikirim dari distributor ke Lazada hari Senin Januari tanggal 7 dikirim ke Makasar. Tanggal 9 Januari mestinya barangnya sudah di tangan tapi saya tidak ada di rumah. Besuknya 10 Januari transaksi dilakukan di Unhas barang diterima dan pembayaranpun dilakukan.⁸⁷

Informan ini mengatakan bahwa belanja *online* itu tidak ribet dan juga fleksibel tinggal nunggu barang datang. Apalagi kalau belanja di Lazada sungguh tidak rugi, ada berbagai macam metode dalam pembayaran. Informan ini memilih menggunakan metode pembayaran COD (*Cash On Delevery*) atau bayar ditempat. Dia juga mencantumkan pesanan pembelian produk dari Lazada. Status pesanan seperti pada gambar di bawah ini:

Gambar. 3.10
Status Pesanan dari Lazada

STATUS PESANAN		
Selamat Datang, berikut adalah status pesanan Anda 306839162		
Tanggal pembuatan pesanan :2014-01-03 18:22:26		
Metode Pembayaran : Bayar Di Tempat		
Nama Produk	Jumlah	Status terakhir
Acer Z 130 Liquid Z3 - Putih	1	<ul style="list-style-type: none"> • 2014-01-07 19:17:44 Pesanan dalam proses untuk dikirim melalui RPX, no.resi 705386011933. Cek status H+1 di www.rpxholding.com/ or atau hubungi 0-500-1-888-900 Lihat Detail

⁸⁷ Musa Amin, http://.Belanja di Lazada _MusaAmin.Web.I _Sebarkan Walau Sebaris Kode.htm. diakses pada tanggal 25 Juli 2014.

Air Waybills number : 705386011933

Delivery To : **Musa Amin - Musa Amin** No e-signature
 Received by : **Musa Amin**
 Delivery Location : **Makassar**
 Delivery Date : **2014-01-10**
 Time : **10:31:00**

Scan	Activity	Location	Date	Time
PUP	Package picked up from customer's location	Kebun Jeruk	2014-01-07	21:01:00
SOP	Package departed from RPX origin location	Kebun Jeruk	2014-01-07	23:44:00
TRI	Package arrived at RPX transit location	EXPRESS DISTRIBUTION CENTRE	2014-01-08	02:49:00
GTO	Package out in transit from gateway	EXPRESS DISTRIBUTION CENTRE	2014-01-08	05:00:00
SIP	Arrived at RPX destination location	Ujung Pandang	2014-01-08	21:31:45
STAT33	Package delayed due to transportation delay	Ujung Pandang	2014-01-08	21:33:00
VAN	Package on the way for delivery	Ujung Pandang	2014-01-09	08:59:00
DEX 08	Package delay due to customer's office/resident is closed	Ujung Pandang	2014-01-09	17:59:00
VAN	Package on the way for delivery	Ujung Pandang	2014-01-10	08:41:56
POD	Package received by Customer	Makassar	2014-01-10	10:31:00

Bahwa paketan dengan cara menggunakan pembayaran COD dengan pembayaran yang menggunakan kartu kredit atau transfer itu paketannya berbeda. Paketan yang diterima oleh Musa Amin dengan cara pembayaran metode COD (*Cash On Delevery*) atau bayar ditempat adalah seperti di bawah ini:

Gambar. 3.11
Paketan Menggunakan Pembayaran Metode COD



Barang yang diterima juga disertai dengan stiker pengembalian barang jika terjadi masalah dengan yang sudah di beli. Seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar. 3.12
Paketan Dengan Stiker Pengembalian Barang



Kehidupan sosial di abad dua puluh satu ini telah membicarakan transformasi kehidupan yang didorong oleh munculnya modernitas. Kunci kehidupan masa kini dikenal sebagai masyarakat internet. Bahwa masyarakat sekarang ini kehidupannya dipengaruhi oleh teknologi yang semakin canggih dan sudah populer di zaman sekarang ini.

Seperti sekarang ini lagi marak-maraknya *online shopping* banyak sekali situs *online shopping* yang menawarkan berbagai barang yang di promosikan kepada masyarakat. Salah satunya adalah Lazada situs yang terbesar di Indonesia yang menawarkan berbagai barang-barang yang diperlukan oleh masyarakat dari peralatan rumah sampai barang elektronik semuanya ada di Lazada.

Cyberculture merupakan kebudayaan baru yang menawarkan kesadaran pascaruang, dimana seluruh aktivitas kebudayaannya dilakukan dalam dunia maya yang tanpa batas dan tanpa ada sekat-sekat yang membatasi kehidupan ini. Dimana seseorang bisa melakukan apapun yang diinginkan dari mengirim surat melalui e-mail, bertransaksi jarak jauh melalui internet banking, sampai belanja pun bisa dilakukan dengan mengakses situs belanja *online*. Fenomena inilah yang mengawali transformasi kebudayaan pascaruang. Sebuah kebudayaan maya yang bisa mengusung nilai-nilai alternative baru. Kita bisa melihat perubahan masyarakat menuju *cyberculture* yang drastis ini, dengan adanya fenomena bertransaksi dilakukan dengan *face to face*, jual beli secara online, bisa melakukan belanja dengan online meskipun dilakukan di ruang tamu hanya dengan menekan tombol pada keyboard komputer melalui situs *online* yang sudah disediakan di internet.

Dari beberapa pendapat informan di atas yang menceritakan bagaimana proses transformasi masyarakat menuju *cyberculture* dalam *online shopping*, terlihat bahwa mengubah kebiasaan bukan hal yang mudah. Awalnya ia hanya mengenal situsnya saja, setelah tertarik dengan situs tersebut akhirnya ia mencoba-coba belanja *online* di situs itu. Setelah keasyikan dari pengalaman pertama belanja *online* dan merasakan kenikmatan dari belanja *online*, dan akhirnya membiasakan diri untuk belanja *online*.

C. Analisis Jean Baudrillard Terhadap Transformasi Menuju *Cyberculture*

1. Hasil Temuan

Masyarakat dizaman sekarang ini suka dengan dengan *online shop* dengan berapa temuan yang sudah dijelaskan oleh beberapa informan mengenai belanja *online*.

- a. Perbedaan karakteristik budaya dalam masyarakat *cyber* dengan masyarakat nyata.

Dalam budaya masyarakat maya beda dengan budaya masyarakat *cyber*. Pada masing-masing budaya memiliki karakteristik tersendiri dalam budaya *online shop* dengan pada toko *offline*.

- a. Karakteristik budaya masyarakat *cyber*
 - a) *Networked communication*: hubungan jaringan komunikasi atau interaksi jarak jauh antara penjual dengan pembeli dan melakukan transaksi dengan cara mentransfer lewat bank beda kalau belanja di dunia nyata kita bisa berinteraksi tatap muka langsung dengan penjualnya, melakukan transaksi langsung ke pada penjual.
 - b) Simulasi : proses jual beli dan transaksi di toko *online* sangat berbeda dengan proses jual toko *offline*. Toko online biasanya ada supplier sama artinya dengan distributor, tempat untuk membeli produk, *resller*, *ready stock*, ongkir menggunakan jasa pengiriman kita tinggal dian di rumah barang di antar ke

rumah. Dalam toko *offline* tidak seperti yang ada di toko online.

c) *Artificial*: di dalam toko *online* hal yang diperlukan adalah sebuah kepercayaan dari pembeli semakin banyak yang tertarik karena dalam sebuah toko *online* itu dalam menampilkan situsnya harus menarik dan modern, barang-barang yang ditampilkan juga merek-merek yang ternama dan terkenal juga menampilkan *life style*. Jadi dengan cara seperti itu, toko *online* tersebut banyak peminatnya dan di jadikan rekomendasi para pelanggannya.

d) *Telepresence* dan *Immersion* : Belanja online bisa membuat orang lupa dari pada belanja di *offline* sudah merasakan keasyikan dalam menikmati belanja *online* seseorang jadi ingin terus-terusan belanja dengan cara online, dengan pengalaman yang dirasakan dalam belanja *online* semakin asyik dengan cara membeli secara *online*.

b. Karakteristik budaya masyarakat nyata

a) Di dalam budaya masyarakat nyata kita bisa interaksi secara langsung *face to face* dalam bertransaksi jual beli juga di lakukan secara langsung kepada penjualnya.

b) Proses transaksi dan jual beli di toko *offline* sangat berdenda dengan toko *online* kita bisa melakukan transaksi secara

langsung kepada penjual dan pembeli. Yang terlibat di dalamnya hanya pembeli dan penjual saja.

- c) Dalam belanja offline dapat dipercaya karena kita bisa langsung *face to face* beda dengan belanja online, perlu adanya kepercayaan kepada pembeli dan penjual.
- d) Belanja offline sangat beda tidak begitu asyik jika dirasakan dengan belanja online, karena belanja online mempunyai pengalaman tersendiri bagi yang merasakan belanja *online*.

b. Proses transformasi masyarakat menuju *cyberculture*

Masyarakat di zaman sekarang ini berproses menuju ke masyarakat *cyberculture*. Zaman post modern ini mempengaruhi lapisan masyarakat di belahan dunia menuju *cyberculture*. Bahwa sekarang ini masyarakat sudah berubah secara drastis.

Proses transformasi masyarakat menuju *cyberculture* ini benar-benar terjadi di abad ini. Masyarakat sebagian besar bertransformasi ke dunia maya yang di dalamnya banyak budaya yang berbeda dalam kehidupan nyata. Realitas yang benar-benar terjadi dalam kehidupan nyata yang seakan-akan manusia tidak sadar dengan adanya proses transformasi ke dalam dunia maya. Dalam proses transformasi awalnya orang *browsing* tentang situs belanja *online* kemudian tertarik ingin belanja online setelah pengalaman belanja online malah keasyikan ingin terus-terusan belanja *online*.

Proses transformasi masyarakat menuju *cyberculture* yang telah diceritakan dari beberapa informan sebagai berikut:

- 1) Awalnya dia *searching* di internet mengenai belanja online, karena pada saat ini belanja online sudah menjamur dalam masyarakat. Ada juga yang di toko *offline* tidak ada barang yang di jual dia langsung ke toko *online*.
- 2) Pertama-tama dia coba-coba belanja dengan harga yang murah dulu kalau tertipu tidak rugi banyak-banyak.
- 3) Setelah merasakan pengalaman pertama belanja *online* ia merasakan asyiknya dalam menikmati belanja *online* dan sudah nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh toko *online*, akhirnya tertarik melakukan *online shopping*.
- 4) Dalam belanja online memberikan citra eksklusifitas tersendiri bagi para pembelinya dia merasa dengan belanja *online* ada perasaan yang berbeda jika belanja di toko *offline*. Karena belanja online itu kan dengan barang yang di paket atau di kemas secara rapi sebelum di kirim kepada pembeli. Kemasannya itu yang memiliki citra eksklusifitas karena ada label situs Lazada merupakan toko *online* terbesar di Indonesia.
- 5) Akhirnya dengan keseringan belanja *online* dan sudah merasakan puasanya dengan pelayanan online dia membiasakan belanja online, karena tidak perlu cape-capek kemana-mana, hemat waktu, tenaga dan ongkos.

Pada saat ini masyarakat semakin cepat transformasi bisa dilihat dari pendidikan mereka dan juga dari pergaulan mereka yang sekarang ini sedang maraknya *online shop*. Masyarakat sekarang itu lebih suka dengan online shop karena online shop itu lebih praktis untuk kalangan orang-orang yang tidak mempunyai waktu untuk belanja ke mall. Para mahasiswa dengan adanya gaya pergaulan zaman sekarang ikut-ikutan teman dengan *online shop*. Masalah pendidikan juga mempengaruhi transformasi menuju *cyberculture* dengan belanja online.

Masyarakat di zaman sekarang ini sudah terpengaruh dengan keberadaan *online shop* yang semakin menjamur di dunia nyata. dunia ini semakin terkalahkan dengan keberadaan *virtual reality* atau dunia maya, yang kian lama semakin memanjakan manusia untuk lebih menyukai dunia maya.

Belanja *online* bisa menghemat waktu, untuk yang sibuk tidak memiliki waktu belanja di mall solusinya bisa dengan belanja *online*. *Online shopping* juga bisa menghemat pengularan uang kita dan tenaga kita dan Barang-barang yang ada di *online shop* bisanya tidak bisa ditemukan dalam toko-toko *offline*, itu menariknya belanja di *online shop*.

2. Konfirmasi Teori Dengan Temuan

Dalam menggali sumber data dalam mencapai sebuah kesimpulan yang tepat dan obyektif, dalam pembahasan ini peneliti melakukan konfirmasi dan analisa dari beberapa data yang telah ditemukan

dilapangan dengan teori yang menjadi pokok landasan dalam penelitian ini. Dalam melakukan analisa data, perlu diketahui terlebih dahulu bahwa penelitian ini adalah penelitian jenis Penelitian Kualitatif Deskriptif.

Dari berbagai data yang telah ditemukan di lapangan setelah proses analisis berdasarkan teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan beberapa kesimpulan dari penelitian tersebut mengenai transformasi masyarakat menuju *cyberculture*.

Berdasarkan hasil temuan penelitian di lapangan. Pada era postmodern ini manusia kehidupan manusia semakin maju karena dengan adanya berkembang informasi dan komunikasi yang berkembang pesat di zaman ini. Kehidupan. Dalam kehidupan manusia sekarang ini sudah mengalami transformasi masalah berbelanja, hanya orang-orang yang tertentu yang suka *online shop*, kebanyakan anak-anak muda, mahasiswa, wanita karier yang mempunyai kesibukan yang tidak mempunyai waktu untuk kemana-mana, hanya bisa *online shop*.

Pada saat ini masyarakat semakin cepat transformasi bisa dilihat dari pendidikan mereka dan juga dari pergaulan mereka yang sekarang ini sedang maraknya *online shop*. Kebanyakan masyarakat sekarang ini lebih suka dengan *online shop* karena *online shop* itu lebih praktis untuk kalangan orang-orang yang tidak mempunyai waktu untuk belanja ke mall. Para mahasiswa dengan adanya gaya pergaulan zaman sekarang ikut-ikutan teman dengan *online shop*. Masalah pendidikan juga

mempengaruhi transformasi menuju *cyberculture* dengan belanja online. Dengan belanja online bisa menghemat waktu.

Dengan hadirnya media dalam kapitalisme, struktur masyarakat yang dulunya ditentukan oleh budaya, lalu ditentukan oleh ekonomi, sekarang ditentukan oleh tanda. Masyarakat di zaman sekarang ini sudah terpengaruh dengan keberadaan *online shop* yang semakin menjamur di dunia nyata. dunia ini semakin terkalahkan dengan keberadaan *virtual reality* atau dunia maya, yang kian lama semakin memanjakan manusia untuk lebih menyukai dunia maya.

Baudrillard melukiskan kehidupan post-modern ini sebagai *hiperrealitas*. Sebagai contoh, media berhenti menjadi cerminan realitas, tapi justru menjadi realitas itu sendiri, atau bahkan lebih nyata daripada realitas itu. Surat kabar, tabloid yang memberitakan sesuatu yang demikian populernya di TV setiap hari, seperti halnya *online shopping* karena kebohongan dan distorsi itu adalah *hiperrealitas*. Akibatnya adalah apa yang nyata (*real*) disubordinasikan.

Kini menjadi mustahil membedakan mana nyata dari sekedar tontonan. Dalam kehidupan nyata, kejadian-kejadian nyata semakin mengambil ciri *heperriil (hyperreal)*.⁸⁸ Sebagai contoh orang di zaman sekarang lebih suka memilih *online shop* karena lebih praktis dan efektif. Peristiwa tersebut merupakan hiperril dan menjadi fenomenal di dunia cyber. Akhirnya tak ada lagi realitas, yang hanya hiperrealitas.

⁸⁸ George Ritzer, Douglas J. Goodman, *Teori Sosiologi Modern*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 641

Baudrillard memusatkan pada semua perhatian pada kultur, yang dilihatnya mengalami revolusi besar-besaran. Revolusi *cultural* menyebabkan massa semakin menjadi pasif.

Bila awalnya konsumsi dimaknai sebagai sebuah proses kebutuhan pokok manusia, namun konsumsi diahlikan sebagai sarana mengekspresikan posisi seseorang dan identitas *cultural* seseorang di dalam masyarakat. Yang dikonsumsi tidak sekedar objek atau barang namun juga makna-makna social yang tersembunyi di baliknya konsumsi telah beralih makna menjadi suatu proses menghabiskan atau mentransformasikan nilai-nilai yang tersimpan dalam sebuah barang.

Bagi Baudrillard, pada sisi lain kemampuan konsumsi setiap manusia berbeda. Masyarakat konsumsi tidak hanya mengonsumsi nilai guna barang yang dibelinya, namun manusia modern lebih tertarik untuk membeli makna, symbol atau tanda yang melekat pada barang yang dibelinya. Setiap symbol menandakan adanya status seseorang.

Pandangan McLuhan dan Baudrillard kedua pemikir ini melihat ketidakterpisahan antara sains dan teknologi, penggunaan ruang dan waktu dan proses kapitalisme di Barat. Adalah wacana kapitalisme itu sendiri yang secara ekstrem menyerap konsep “kemajuan” yang merupakan terwujudnya ruang “realitas semu.” Konsep kemajuan yang melandasi perkembangan masyarakat kapitalis modern, menuntut penaklukan ruang serta “penghancuran ruang melalui waktu”. Pada tapal batas terakhir yang dicapai, proses penaklukan ruang melalui waktu ini

telah merubah wajah dunia, yang kini menjelma menjadi sebuah “desa global” McLuhan.

Dalam teori baudrillard masyarakat sekarang ini benar-benar masuk dalam dunia simulacra karena perubahan masyarakat di era post modern ini terus berkembang. Perusahaan-perusahaan online banyak sekali didirikan di era post modern ini seperti yang sudah dijelaskan oleh peneliti di atas tadi, toko online, seperti, Lazada, TokoBagus, Kaskus, Facebook (dianggap sebagai toko online yang sampai sekarang ini masih marak), berniaga.com dan lain-lain. Media online, seperti, detik, kompas, yahoo. Aplikasi chatting seperti, BBM, WhatsApp, dan Line.

Dengan hadirnya media dalam system kapitalisme struktur masyarakat yang dulunya ditentukan oleh budaya, lalu ditentukan oleh ekonomi, sekarang ditentukan oleh tanda. *System online shopping* dulunya dari luar negeri sekarang di Indonesia mulai menjamur dengan adanya *online shopping* sekarang memiliki prestise yang tinggi. Terdapat system objek dan sistem tanda yang turut mengkontruksi nilai produk shopping online. Media berperan dalam memproduksi tanda dan kode pada produk *online shopping*.

Dalam melihat kebudayaan masyarakat, Baudrillard mengamati praktik konsumsi. Sekarang manusia dilihat berdasarkan apa yang dia konsumsi. Melalui media, nilai produk dikonstruksikan salah satu dengan menampilkan iklan-iklan situs toko *online* untuk tampil di depan publik. Toko-toko *online* sekarang ini banyak diminati dikalangan masyarakat.