

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Lazada.co.id

Objek pada penelitian ini adalah perusahaan *e-commerce* Lazada.co.id yang ada di Indonesia yang telah beroperasi pada tahun 2012 yang merupakan salah satu cabang perusahaan jaringan online Lazada di Asia Tenggara. *E-commerce* lazada.co.id merupakan perusahaan online yang berbasis IT menawarkan berbagai jenis macam produk mulai dari elektronik, buku, mainana anak-anak, bermacam-macam perlengkapan mulai dari kecantikan, rumah tangga, olah raga, traveling dll. Yang hanya dengan mengakses *website* yang telah disediakan. Produk pesanan akan diantarkan oleh kurir yang sudah bekerjasama dengan Lazada yang memiliki pelayanan cepat dengan kualitas produk yang terbaru dan terbaik. Pembayaran pun cukup mudah, bisa dengan kartu *credit* ataupun *cash* namun hanya daerah tertentu saja yang pembayaran secara *cash*. Tujuan dari perusahaan ini adalah menjadi pusat belanja online yang paling terbaik dan utama di Asia Tenggara maupun di Indonesia sendiri, serta memberikan pelayanan kepada konsumen secara maksimal, dengan ratusan ribu pilihan produk tersedia dari berbagai kategori, kesehatan dan kecantikan, peralatan rumah tangga, *handphone* dan tablet, elektronik, peralatan rumah tangga, Lazada menjadi tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan berbelanja konsumen dan juga konsumen bisa mendapatkan barang- barang eksklusif

yang hanya bisa di dapatkan di Lazada.co.id. tidak hanya kepuasan konsumen lazada.co.id juga memastikan kepuasan *seller* untuk jual online produk mereka dengan berbagai dukungan yang maksimal. Sehingga sinergi antara pelanggan dan *seller* menciptakan budaya jual beli online terbaik di Indonesia.

Lazada.co.id adalah salah satu perusahaan online terbaik di tanah air yang menawarkan macam produk yang lengkap, dapat mudah untuk diakses dan mudah untuk bertransaksi. Lazada di Asia Tenggara ini merupakan grup Lazada Internasional di Asia Tenggara yang terdiri dari Lazada Indonesia, Lazada Malaysia, Lazada Vietnam, Lazada Filipina, Lazada Thailand. Grup Lazada ini merupakan salah satu cabang anak perusahaan jaringan perusahaan internet di Jerman yaitu Rocket Internet. Rocket Internet dikenal sebagai salah satu perusahaan jaringan *e-commerce* terbesar yang sukses menciptakan perusahaan perusahaan online di berbagai belahan dunia, yang berkantor pusat di Berlin, Jerman.

B. Penghargaan

- a. Indonesia Award - Indonesia Cellular Award 2015 - Best Online Shop App
- b. Majalah Marketing dan lembaga survei SurveiOne- Digital Marketing Award 2015 - Kategori Online shop
- c. Indonesia E-Commerce Award 2016- kategori Marketplace Hybrid

C. Logo

Gambar 2.1



D. Visi dan Misi Lazada.co.id

1. Visi

Menjadi tempat belanja online yang terpercaya dan memberikan kualitas terbaik dari segi mutu maupun pelayanan terhadap konsumen.

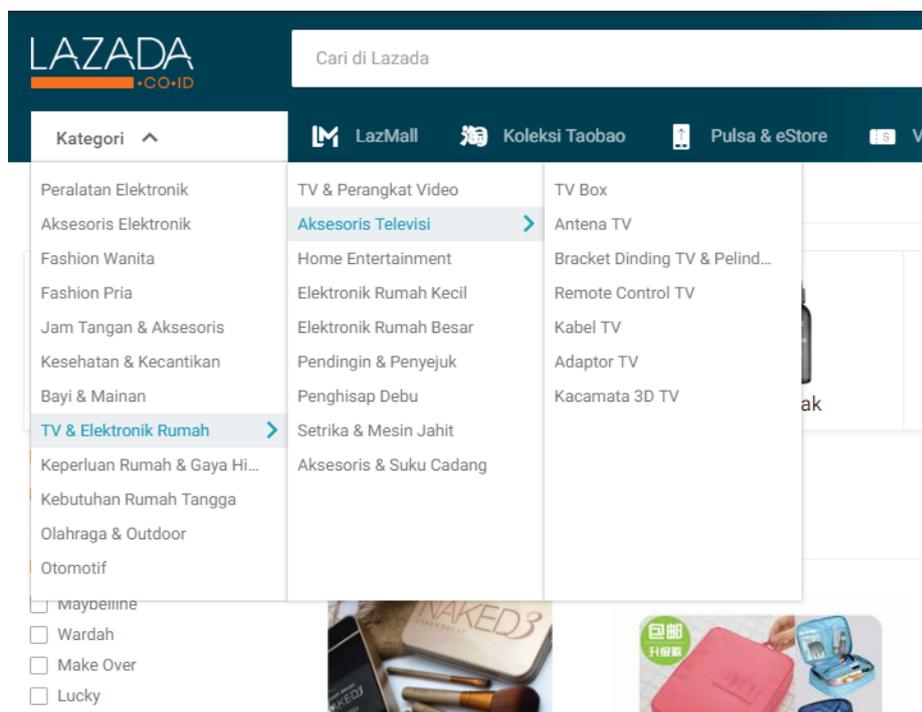
2. Misi

Melayani segala kebutuhan pembeli baik mulai dari pemesanan hingga pengiriman barang sampai di tempat pembeli.

E. Produk

Dengan berkembangnya situs belanja online di Indonesia ini menjadikan semua barang yang kita butuhkan bisa kita temukan di online. Hampir semua kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat tersedia di Lazada.co.id. berikut ini adalah produk- produk yang terdapat di Website Lazada.co.id :

Gambar 2.2. Produk- produk yang dijual dilazada.co.id

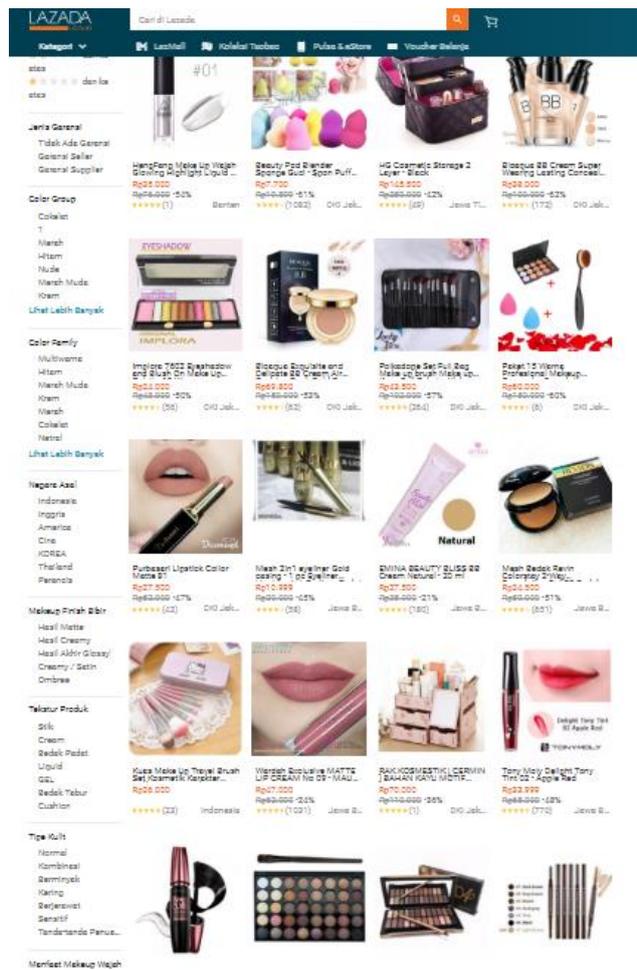


(Sumber : Lazada.co.id diakses pada 01 Mei 2018)

Lazada menjual berbagai macam barang elektronik, peralatan kantor, kebutuhan rumah tangga, alat-alat olahraga, make-up, fashion wanita maupun pria, dll. Lazada juga menyediakan produk digitalnya seperti Pulsa&Data, Voucher Makanan, Voucher Game, Listrik PLN, Lembaga amal, Voucher kecantikan, hiburan dan rekreasi (yang didalamnya terdapat voucher taman hiburan, tiket ke taman hiburan, tiket bioskop, dan tempat wisata lain) , voucher relaksasi. Hampir semua yang dijual di toko offline dapat dengan mudah dijual situs Lazada. Hal ini sangat memudahkan

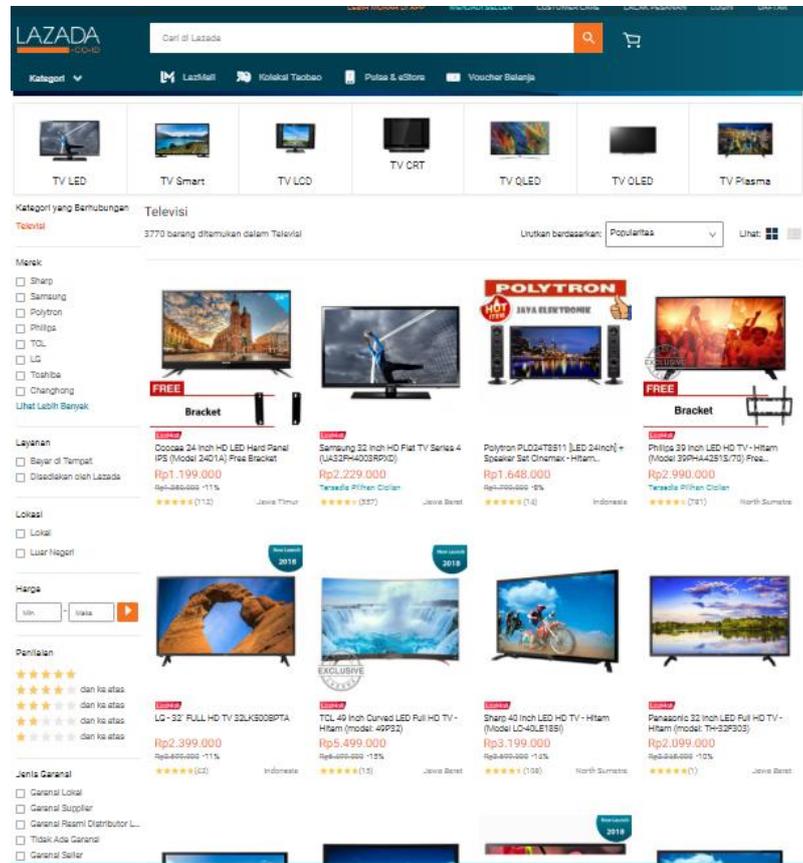
pembeli yang tidak mempunyai waktu untuk pergi ke toko dan berbelanja kebutuhannya karena jam kerja yang padat maupun jalanan yang macet dan menyita waktu.

Gambar 2.3 Produk yang dijual di lazada.co.id



Sumber : Lazada.co.id diakses pada 01 Mei 2018)

Gambar 2.4 Produk di Lazada.co.id kategori TV & Elektronik

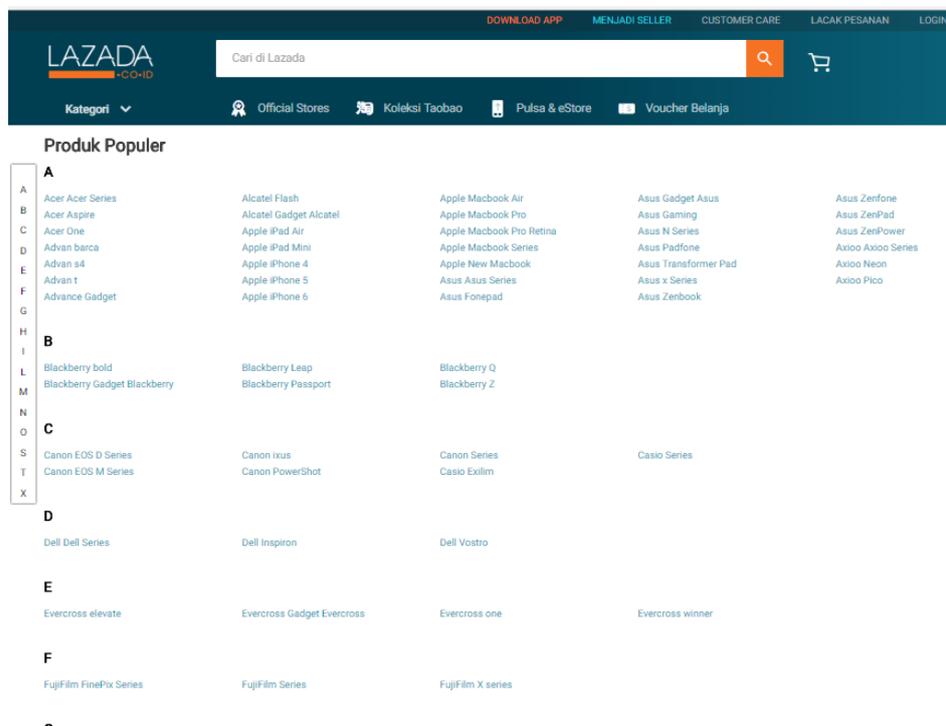


(Sumber : Lazada.co.id diakses pada 01 Mei 2018)

Lazada.co.id dilengkapi dengan mesin pencari (search engine) yang akan memudahkan pencarian barang yang diinginkan dan terdapat juga kategori-kategori yang dapat di manfaatkan sebagai katalog belanja. Lazada bekerja sama dengan beberapa agen pengiriman besar di Indonesia yang mempermudah untuk memeriksa status pengiriman barang. Agen-agen pengiriman yang bekerja sama dengan lazada adalah JNE, TIKI, GO SEND, Grab, Sicepat, LEX, Pos Indonesia, RPX.

Ada juga produk- produk populer yang terdapat di Lazada.co.id. terdapat pilihan menu produk populer di lazada, ini memudahkan konsumen yang ingin membeli produk yang sedang populer di pasaran. Lazada mengklasifikasikan produk-produk populer dengan urutan alphabet

Gambar 2.5 Daftar Produk populer di Lazada.co.id



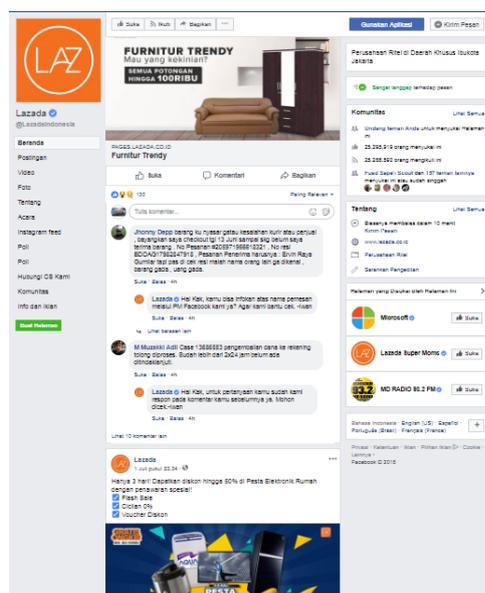
(Sumber : Lazada.co.id diakses pada 01 Mei 2018)

F. Sosial Media

Selain website lazada juga mempunyai akun di sosial media yang mempermudah konsumen untuk berinteraksi dengan admin di lazada maupun sesama konsumen lain. Akun sosial media bisa menjadi tempat untuk para konsumen bertanya, menyampaikan keluhan, berbagi pengalaman, menyatakan kepuasan, mendapatkan informasi-informasi terkini mengenai lazada atau event- event yang diselenggarakan lazada, dll. Di setiap akun sosial media lazada mendapatkan tanda verifikasi yang menandakan bahwa itu adalah akun resmi dari lazada dan bisa disebut juga akun akun terkenal atau populer yang memiliki banyak followers. Beberapa akun sosial media yang di miliki lazada ialah sebagai berikut:

a. Facebook

Gambar 2.6. Tampilan dari facebook lazada.co.id



(Sumber Facebook.com/LazadaIndonesia/ diakses pada 1 Juli 2018)

b. Website

Gambar 2.7. Tampilan di halaman depan website lazada.co.id



(Sumber Lazada.co.id diakses pada 1 Juli 2018)

c. Twitter

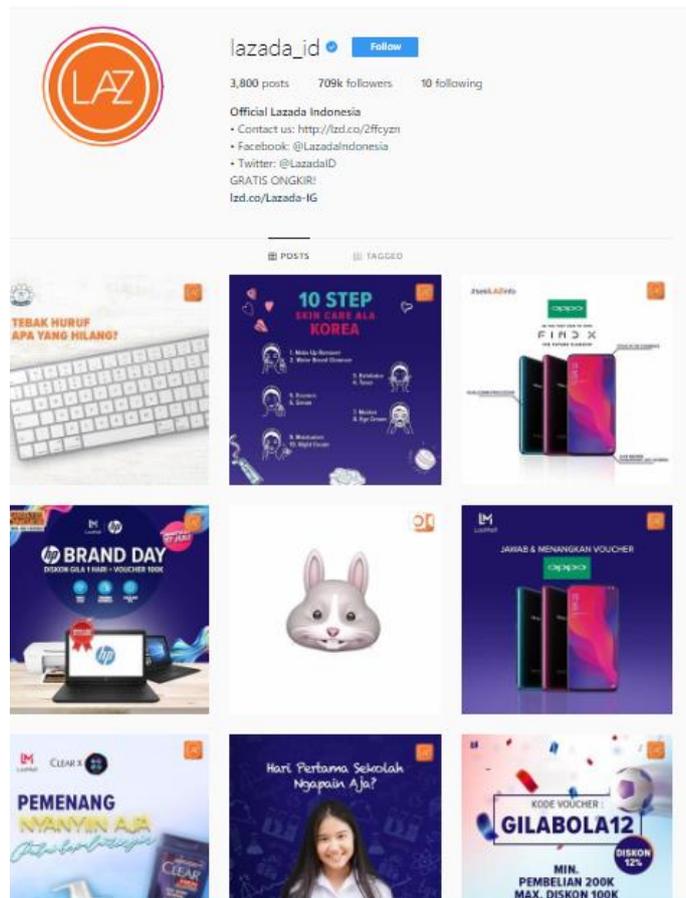
Gambar 2.8. Tampilan di Twitter Lazada Indonesia



(Sumber Lazada.co.id diakses pada 1 Juli 2018)

d. Instagram

Gambar 2.9 Tampilan di Instagram Lazada_id



(Sumber Lazada.co.id diakses pada 1 Juli 2018)