

**PEMANFAATAN *TAGLINE* GRATIS ONGKOS KIRIM PADA
PELANGGAN *ONLINE SHOP* APLIKASI SHOPEE MASYARAKAT
KECAMATAN SUSUKAN SEMARANG**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada
Program Studi Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh:

Astri Wulandari

A210160107

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

APRIL, 2021

HALAMAN PERSetujuan

PEMANFAATAN *TAGLINE* GRATIS ONGKOS KIRIM
PADA PELANGGAN *ONLINE SHOP* APLIKASI SHOPEE
MASYARAKAT KECAMATAN SUSUKAN SEMARANG

Diajukan Oleh:

Astri Wulandari

A210160107

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu
Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk dipertahankan di
hadapan tim penguji skripsi

Surakarta, 26 Maret 2021


(Drs. Joko Suryandi, S.E., M.Pd)

NIDN. 0606085801

HALAMAN PENGESAHAN
PEMANFAATAN *TAGLINE* GRATIS ONGKOS KIRIM PADA
PELANGGAN *ONLINE SHOP* APLIKASI SHOPEE MASYARAKAT
KECAMATAN SUSUKAN SEMARANG

Oleh:

ASTRI WULANDARI

A210160107

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 12 April 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Joko Suwandi., S.E, M.Pd
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Djalal Fuadi, M.M
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Surya Jatmika, S.Pd, M.Pd
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....) 3/05/21
(.....)

Surakarta, Senin 12 April 2021
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dekan,



Prof. Dr. Harun Joko Pravitno, M.Hum.
IDN. 0028046501

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Astri Wulandari

NIM : A210160107

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : **PEMANFAATAN *TAGLINE* GRATIS ONGKOS KIRIM
PADA PELANGGAN *ONLINE SHOP* APLIKASI SHOPEE
MASYARAKAT KECAMATAN SUSUKAN SEMARANG**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi yang sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 26 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and green 6000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '6000 RUPIAH' and '73141AHF567357644'. The signature is written in a cursive style.

ASTRI WULANDARI

NIM. A210160107

HALAMAN MOTTO

LA TAHZAN JNNALLAHA MA'ANA

"Ketika manusia membencimu tanpa alasan, Ingatlah ada Allah yang senantiasanya mencintaimu tanpa syarat"

Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.

(Ali Imran Ayat 139)

Sukses bukan dimulai dari mengakumulasi kekayaan, melainkan dari mendistribusikan kebahagiaan

(Bill Gates)

PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut Nama Allah. SWT yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang.

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah ‘Azza wa Jalla, kami memujinya dan kami memohon pertolongan kepada-Nya dan kami memohon ampun kepada-Nya, yang telah memberikan limpahan nikmat karunianya kepada penulis sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan baik materi maupun non materi dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Suyoto dan Ibu Siti Mutmainah serta adikku Syawal Bagas dwi yang tiada henti memberi dukungan semangat dan do’a.
2. Keluarga besar Alm. Mbah Muhroni yang telah memberikan semangat dan serta do’a.
3. Untuk Dion Indra Premana yang tiada henti mengingatkan penulis disaat malas dalam menyusun skripsi.
4. Sahabat-sahabat kuliahku Fitriana, Nidhaul, Indah, Haliza, Ayu dan teman-teman pendidikan akuntansi kelas C dan teman-teman angkatan 2016.
5. Sahabat-sahabatku Seven Dreams, Dian, Nur, Rani, Ira, Ade, Lia yang telah memberi dukungan semangat disaat penulis merasa lelah dan malas.
6. Teman-temanku Kos Griya Asih, Mbak Aul, Mba Desi, Marlia, Riza, Novia, Putri yang selalu menghibur penulis.
7. Teman-temanku KKN, Diana, Tias, Fina yang telah memberikan pengalaman hidup dan mental yang kuat.
8. Almamater dan kampusku tercinta Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemanfaatan *Tagline* Gratis Ongkos Kirim Pada Pelanggan *Online Shop* Aplikasi Shopee Masyarakat Kecamatan Suruh Semarang” dengan lancar.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menerima banyak bantuan, bimbingan, pengarahan, dan do'a. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, H.Hum, Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Harsono, SU. Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Tri Wahyudi, S. Pd, M.M, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan perhatian dalam memotivasi.
4. Drs. Joko Suwandi, S.E., M.Pd dosen pembimbing yang telah membimbing terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Surakarta, 26 Maret 2021

Penulis

ABSTRAK

Astri Wulandari. 2021. PEMANFAATAN *TAGLINE* GRATIS ONGKOS KIRIM PADA PELANGGAN *ONLINE SHOP* APLIKASI SHOPEE MASYARAKAT KECAMATAN SUSUKAN SEMARANG. Skripsi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Maret. 2021.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pemanfaatan *tagline* gratis ongkos kirim pada kepuasan pelanggan dan pembelian ulang aplikasi Shopee masyarakat Kecamatan Susukan Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan etnografi. Subjek penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Susukan Semarang pengguna *e-commerce* Shopee yang berjumlah 5. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat memanfaatkan *tagline* gratis ongkos kirim untuk berbelanja. Kepuasan pelanggan seperti Shopee tetap menjaga kualitas produk, Shopee memberikan kemudahan pembayaran, kecepatan dan ketepatan pengiriman barang. Pembelian ulang produk yang diinginkan walaupun tidak dibutuhkan dilakukan masyarakat dengan alasan keragaman produk gratis ongkos kirim tanpa minimal pembelian seperti momen atau *event* penting dan bermanfaat dalam membantu pengguna Shopee menghemat biaya pengeluaran.

Kata Kunci: Pemanfaatan *Tagline*, *Online Shop*, Shopee

ABSTRACT

Astri Wulandari. 2021. PEMANFAATAN TAGLINE GRATIS ONGKOS KIRIM PADA PELANGGAN *ONLINE SHOP* APLIKASI SHOPEE MASYARAKAT KECAMATAN SUSUKAN SEMARANG. *Thesis. Faculty of Teachery and Education, Muhammadiyah University of Surakarta. March. 2021.*

The purpose of this study was to determine the utilization Free shipping tagline on the online shop customer the shopee application, sub-district Susukan Semarang. This research is a qualitative research with an ethnographic approach. The subject of this research is the community of Susukan Semarang Subdistrictusers ,e-commerce Shopeewho number 5. The data collection methods used in this study were observations, interviews, and documentation. The validity of the data in this study used triangulation of sources and triangulation of techniques. Data analysis techniques used data collection, data reduction, data presentation, and conclusions. Based on the results of the research, People take utilization of the free shipping tagline for shopping. Customer satisfaction like Shopee while maintaining product quality, Shopee provides easy payment, speed and accuracy of delivery of goods. Repurchasing of the desired product even though it is not needed is carried out by the community on the grounds of the diversity of free shipping products without minimum purchases such asmoments or events importantand are useful in helping Shopee users save on expenses.

Keywords: Utilization of the Tagline, Online Shop, Shopee

Kata Kunci: Pemanfaatan *Tagline, Online Shop, Shopee*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Berpikir	41

BAB III : METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Desain Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Objek dan Subjek Penelitian	43
D. Data, Sumber Data, dan Narasumber	44
E. Kehadiran Peneliti	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Keabsahan Data	47
H. Teknik Analisis Data	48
BAB IV : HASIL PEMBAHASAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Pembahasan	51
B. Pembahasan	67
C. Keterbatasan Penulis	72
BAB V : PENUTUP	73
A. Simpulan	74
B. Implikasi	74
C. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Tagline</i> Gratis Ongkos Kirim	16
Gambar 2.2 Hasil Survei Penggunaan Internet 2018	19
Gambar 2.3 Peningkatan Aplikasi <i>E-commerce</i> di Indonesia	25
Gambar 2.4 <i>Gross Merchandise Value</i> Pasar <i>E-Commerce</i>	26
Gambar 2.5 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	37
Gambar 2.6 Kerangka Berpikir	41
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	50
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Susukan	52
Gambar 4.2 Logo Shopee	53
Gambar 4.3 Jumlah Unduhan Shopee	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian	43
Tabel 4.1 <i>E-commerce</i> di Indonesia 2020	57
Tabel 4.2 Data Narasumber	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Hasil Wawancara	80
Lampiran 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	96
Lampiran 3. Item Pertanyaan	99
Lampiran 4. Foto Dokumentasi	103