

LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Panduan Wawancara

A. Pertanyaan Pembuka: Latar Belakang Informan

Tujuan: Membangun hubungan awal dan memahami konteks sosial, digital, serta konsumtif informan.

1. Bisa ceritakan sedikit tentang diri kamu?

(Usia, domisili, pendidikan, aktivitas sehari-hari)

Probing: Apa aplikasi media sosial yang paling sering kamu gunakan?

2. Seberapa sering kamu menggunakan TikTok dalam sehari?

Probing: TikTok lebih kamu gunakan untuk hiburan, belajar, atau belanja?

3. Sudah pernah belanja melalui TikTok Shop?

Probing: Apa produk pertama atau terakhir yang kamu beli?

B. Pertanyaan Inti 1: Persepsi terhadap TikTok sebagai *Marketplace*

Tujuan: Menggali makna subjektif dan persepsi awal Gen Z terhadap TikTok Shop.

4. Bagaimana perasaanmu ketika melihat produk-produk dijual lewat video di TikTok?

Probing: Apakah kamu merasa lebih tertarik atau percaya karena melihat langsung?

5. Menurutmu, apa kelebihan TikTok Shop dibanding *Marketplace* lain seperti Shopee atau Tokopedia?

6. Bagaimana kamu membedakan konten promosi di TikTok dengan iklan biasa?

C. Pertanyaan Inti 2: Pengalaman Belanja di TikTok Shop

Tujuan: Mengeksplorasi pengalaman konkret, situasional, dan emosional dalam proses pembelian.

7. Bisa ceritakan pengalaman kamu ketika memutuskan membeli produk melalui TikTok Shop?

Probing: Apa yang kamu lihat atau rasakan saat itu?

8. Apakah pembelian itu direncanakan sebelumnya atau spontan?

Probing: Apa pemicu utama kamu akhirnya beli?

9. Apakah kamu pernah menyesal setelah membeli produk dari TikTok?

Probing: Apa penyebab rasa penyesalan itu?

D. Pertanyaan Inti 3: Interaksi dengan Discount Produk

Tujuan: Memahami makna personal atas strategi promosi berbasis *discount*.

10. Seberapa besar *discount* memengaruhi keputusan kamu untuk membeli produk?

Probing: Jenis *discount* seperti apa yang membuat kamu merasa tertarik?

11. Apakah kamu pernah tergoda membeli produk hanya karena ada *discount* besar?

Probing: Ceritakan salah satu pengalaman tersebut.

12. Menurut kamu, apakah *discount* membuat kamu merasa lebih ‘untung’ atau justru kurang rasional saat belanja?

E. Pertanyaan Inti 4: Pengaruh *Influencer* terhadap Keputusan Pembelian

Tujuan: Menggali relasi simbolik antara identitas *Influencer* dan kepercayaan Gen Z.

13. Apakah kamu mengikuti *Influencer* tertentu yang sering merekomendasikan produk?

Probing: Apa yang membuat kamu percaya pada *Influencer* tersebut?

14. Bisa ceritakan pengalaman kamu membeli produk karena direkomendasikan *Influencer*?

Probing: Apakah hasilnya sesuai ekspektasi?

15. Menurut kamu, apakah *Influencer* punya peran besar dalam membentuk keputusan kamu saat berbelanja?

F. Pertanyaan Inti 5: Konstruksi Pengalaman Belanja (*Discount* + *Influencer*)

Tujuan: Menjelajahi proses mental dan emosional dalam membentuk keputusan.

16. Dalam pengalamanmu, mana yang lebih memengaruhi keputusan beli: *discount* besar atau rekomendasi *Influencer*?

Probing: Atau justru kombinasi keduanya?

17. Apa yang kamu rasakan ketika melihat video *Influencer* yang menawarkan produk dengan *discount* terbatas?

Probing: Apakah kamu merasa FOMO (takut ketinggalan)?

18. Bagaimana pengalaman belanja di TikTok ini membentuk cara pandang kamu terhadap nilai sebuah produk?

G. Pertanyaan Refleksi dan Tantangan

Tujuan: Menggali kesadaran reflektif atas perilaku konsumtif.

19. Apakah kamu merasa lebih konsumtif sejak mengenal TikTok Shop?

Probing: Dalam hal apa kamu merasa pengaruhnya paling besar?

20. Bagaimana kamu menyikapi keputusan belanja setelah beberapa kali pengalaman?

Probing: Apakah kamu lebih hati-hati atau justru lebih impulsif?

H. Pertanyaan Penutup

Tujuan: Memberi ruang partisipatif dan mengonfirmasi makna pengalaman narasumber.

21. Dari semua pengalaman kamu, apa hal paling berkesan saat berbelanja di TikTok Shop?

22. Apakah kamu punya pesan, saran, atau harapan terhadap TikTok Shop agar pengalaman belanjanya lebih baik?

23. Bagaimana pengalaman belanja di TikTok Shop memengaruhi cara kamu melihat atau memaknai aktivitas belanja secara umum, baik online maupun offline?

24. Jika kamu membandingkan pengalaman berbelanja di TikTok dengan Platform lain (misalnya Shopee, Tokopedia, Instagram), apa yang menurutmu paling membedakan TikTok Shop dari yang lain?

25. Apakah ada hal lain yang ingin kamu tambahkan yang belum sempat kita bahas?

Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM

Surat Keputusan Nomor: 541/E/O/2021 Tanggal 7 Desember 2021

Program Studi :

Akuntansi Perpajakan Program Sarjana Terapan - Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Program Sarjana Terapan - Bisnis Digital
Program Sarjana Terapan - Kebidanan Program Diploma Tiga Menuju Kebidanan Program Sarjana - Hukum Program Sarjana
Ilmu Komunikasi Program Sarjana - Perencanaan Wilayah dan Kota Program Sarjana - Agroteknologi Program Sarjana
Manajemen Program Sarjana - Pendidikan Biologi Program Sarjana - Teknik Industri Program Sarjana
Kewirausahaan Program Sarjana - Pendidikan Kependidikan Olahraga Program Sarjana

Jl. Aceng Sali Al-Aitaam No.1 Ciganitri Telp. 022-8750 4223 Bojongsoang Kabupaten Bandung

Form. 3

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Nama : Muhamad Rizki Nirwana
NIM : 2161316017
Program Studi : DIU - Bisnis Digital
Judul Skripsi : Studi Fenomenologi Peran Marketplace TikTok
Pembimbing : Fauziah Sahar, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Materi / Saran / Perbaikan	Paraf Pembimbing
1.	08/Mei 2025	Konsultasi pemilihan judul dan metode yang akan digunakan untuk penelitian	sh
2.	12/Mei 2025	Fixasi Judul, Konsep inti, faktor-faktor yang dieksplorasi sampai konteks spesifik	sh
3.	19/Mei 2025	Presentasi untuk menjelaskan judul final dan pembahasan outline skripsi keseluruhan	sh
4.	21/Mei 2025	Revisi dan pengecekan untuk Bab I sampai Bab II. Pembuatan Kerangka Berfikir	sh
5.	29/Mei 2025	Pengecekan typo dan Italic untuk kata berbahasa Inggris. Revisi Bab I - II	sh
6.	13/June 2025	Bimbingan untuk Hard Copy, Cetakmufin, serta Fixasi metodologi pada Bab III	sh
7.	17/June 2025	Acc Sempro + PPT	sh

Catatan:

1. Kartu bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Kab. Bandung, .../2025
Pembimbing,

Pelaksanaan Ujian	Tanggal
Seminar Proposal	19-08-2025
Sidang Akhir Skripsi	07-08-2025
Yudisium Kelulusan	12-08-2025

(.....)

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 1

Peneliti: Halo! Terima kasih sudah bersedia berbagi cerita. Boleh kamu perkenalkan diri dulu?

Informan 1: Haii! Nama aku Informan 1, tapi biasa dipanggil For 1. Aku mahasiswa semester 6 dari Program Studi Pendidikan Biologi. Aku berasal dari Kabupaten Bandung.

Peneliti: Senang bisa kenalan, For 1! Boleh tahu, media sosial apa yang paling sering kamu gunakan saat ini?

Informan 1: Yang paling sering itu TikTok, Instagram, dan WhatsApp sih. Ketiganya kepake banget, masing-masing punya fungsinya sendiri.

Peneliti: Kalau untuk TikTok, kamu biasanya menggunakannya berapa lama dalam sehari?

Informan 1: Wahh... bisa sampai 12 jam, apalagi kalau lagi santai dan nggak ada tugas, hahaha.

Peneliti: Wow, cukup intens ya. Kamu biasanya pakai TikTok untuk apa aja?

Informan 1: Macem-macem! Buat hiburan, nyari info belajar yang asik, sama belanja juga. TikTok tuh lengkap banget, kadang sambil scroll bisa nemu diskonan juga, hehe.

Peneliti: Ngomong-ngomong soal belanja, kamu sudah pernah beli barang lewat TikTok Shop?

Informan 1: Sudah dong, beberapa kali malah.

Peneliti: Wah, produk pertama atau terakhir yang kamu beli apa, tuh?

Informan 1: Kalau nggak salah, pertama aku beli cemilan, dan terakhir beli baju pas lagi ada gratis ongkir, xixixi.

Peneliti: Menarik! Apa yang kamu rasakan ketika lihat produk-produk ditampilkan dalam bentuk video atau live di TikTok?

Informan 1: Seneng banget! Apalagi kalau produknya dikasih diskon, hahaha. Nonton live juga bikin lebih yakin karena bisa lihat langsung produknya.

Peneliti: Kamu merasa lebih percaya karena bisa lihat produk secara real time?

Informan 1: Iyess! Aku lebih suka nonton live-nya dulu sebelum beli, biar lebih yakin aja.

Peneliti: Kalau dibandingkan dengan marketplace lain seperti Shopee atau Tokopedia, apa kelebihan TikTok Shop menurutmu?

Informan 1: Hmm... semua marketplace ada plus minus-nya sih. Tapi sejauh ini, pengalaman aku di TikTok Shop itu menyenangkan dan gak pernah zonk. Jadi fine-fine aja.

Peneliti: Gimana kamu membedakan konten promosi di TikTok sama iklan biasa?

Informan 1: Biasanya aku cek ulasan. Kalau banyak yang review dan bagus-bagus, baru percaya.

Peneliti: Bisa ceritain satu pengalaman kamu saat memutuskan beli produk lewat TikTok Shop?

Informan 1: Kadang tuh suka spontan, kayak tiba-tiba suka banget sama produknya. Jadi langsung check out deh!

Peneliti: Waktu itu, kamu merasa apa?

Informan 1: Seneng! Apalagi pas produknya datang dan sesuai harapan.

Peneliti: Pembeliannya direncanakan sebelumnya atau spontan?

Informan 1: Kadang spontan, kadang juga yang udah masuk keranjang dari lama baru di-checkout.

Peneliti: Apa yang biasanya jadi pemicu kamu buat akhirnya beli?

Informan 1: Butuh dan suka sih, dua itu paling utama.

Peneliti: Pernah menyesal nggak beli dari TikTok?

Informan 1: Sejauh ini belum pernah sih, alhamdulillah semua sesuai.

Peneliti: Diskon itu seberapa besar pengaruhnya dalam keputusan belanja kamu?

Informan 1: Besar banget! Diskon tuh penyelamat dompet, haha. Bisa hemat tapi tetap dapet barang yang kita mau.

Peneliti: Jenis diskon seperti apa yang paling bikin kamu tergoda?

Informan 1: Gratis ongkir dan promo-promo tanggal kembar kayak 7.7, 12.12—itu kadang bikin kalap banget, hahaha.

Peneliti: Kamu pernah beli produk cuma karena diskonnya besar?

Informan 1: Kayaknya sih nggak. Aku tetap mikir-mikir dulu, nggak asal beli.

Peneliti: Kalau gitu, kamu merasa diskon itu lebih membuat kamu merasa “untung” atau justru jadi kurang rasional?

Informan 1: Dua-duanya pernah, hahaha. Kadang langsung beli karena diskonnya oke, tapi pas udah beli suka mikir, “Kenapa tadi dibeli ya?” Tapi pas barangnya sampai dan bagus, ya nggak nyesel juga, sih.

Peneliti: Kamu mengikuti influencer tertentu nggak yang sering rekomendasiin produk?

Informan 1: Nggak ada yang khusus. Aku nontonnya random aja sih.

Peneliti: Tapi apa yang bikin kamu percaya sama mereka?

Informan 1: Lihat review sama rating-nya. Kalau itu bagus, ya aku percaya.

Peneliti: Pernah beli produk gara-gara direkomendasikan influencer?

Informan 1: Pernah! Waktu itu salah satu selebgram yang jadi brand ambassador-nya n***** ngespill produk lucu banget, terus pas banget lagi promo. Akhirnya aku beli deh.

Peneliti: Hasilnya sesuai ekspektasi?

Informan 1: Alhamdulillah, sesuai kok!

Peneliti: Menurut kamu, seberapa besar peran influencer dalam keputusan belanja kamu?

Informan 1: Tergantung barang yang kita mau sih. Kalau cocok, ya ngaruh.

Peneliti: Jadi, mana yang lebih ngaruh: diskon atau influencer?

Informan 1: Diskon, sih! Hahaha.

Peneliti: Tapi kalau dua-duanya digabung, gimana?

Informan 1: Wah, bisa makin kalap, tapi tetap yang utama diskon, hehe.

Peneliti: Kalau kamu lihat video influencer yang ngasih diskon terbatas, kamu pernah ngerasa FOMO?

Informan 1: Nggak sih. Kalau barangnya bukan yang aku cari, ya biasa aja.

Peneliti: Dari semua pengalaman belanja kamu, gimana TikTok Shop membentuk cara pandang kamu soal nilai sebuah produk?

Informan 1: Aku jadi lebih perhatiin kualitas. Nggak gampang tergiur harga murah doang, harus lihat review juga.

Peneliti: Apakah kamu merasa lebih konsumtif sejak kenal TikTok Shop?

Informan 1: Iya, jujur aja. Tapi aku juga jadi belajar belanja lebih bijak, dan TikTok juga kasih banyak konten pendidikan yang aku suka.

Peneliti: Gimana cara kamu menyikapi keputusan belanja sekarang?

Informan 1: Sekarang aku lebih mikir, beli yang benar-benar dibutuhkan aja.

Peneliti: Jadi lebih hati-hati?

Informan 1: Banget.

Peneliti: Apa pengalaman paling berkesan kamu selama belanja di TikTok Shop?

Informan 1: Dapet harga murah, tapi barangnya top!

Peneliti: Ada pesan atau harapan untuk TikTok Shop?

Informan 1: Semoga ada lebih banyak promo buat alat sekolah. Biar bisa dijangkau semua kalangan, khususnya pelajar dan mahasiswa kayak aku.

Peneliti: Terakhir, menurutmu, apa yang paling membedakan TikTok Shop dari platform belanja lain?

Informan 1: Promonya lebih banyak, dan menurut aku lebih gampang dipahami karena ada videonya langsung.

Peneliti: Terima kasih banyak ya atas waktunya! Jawabanmu sangat membantu!

Informan 1: Sama-sama! Maaciwww



REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 2

Peneliti: Halo! Terima kasih sudah bersedia ngobrol. Sebagai awal, bisa ceritakan sedikit tentang diri kamu?

Informan 2: Hai! Saya Informan 2, tapi untuk wawancara ini bisa dipanggil For 2 ya. Saya tinggal di Bandung dan saat ini masih kuliah. Sehari-hari, waktu saya banyak dihabiskan untuk kuliah, kegiatan organisasi, dan kesenian. Kadang juga menyempatkan waktu buat refreshing lewat media sosial.

Peneliti: Menarik! Kalau boleh tahu, aplikasi media sosial apa yang paling sering kamu gunakan?

Informan 2: Yang paling sering saya buka itu Instagram dan TikTok. Dua-duanya punya daya tarik masing-masing. Instagram lebih ke update kehidupan teman dan info visual, sedangkan TikTok buat hiburan cepat dan kadang juga belajar hal baru.

Peneliti: Seberapa sering kamu menggunakan TikTok dalam satu hari?

Informan 2: Biasanya sekitar 2 sampai 3 jam sehari. Paling sering saya akses di malam hari atau saat istirahat. Jadi semacam penghilang penat gitu, hehe.

Peneliti: TikTok-nya kamu pakai buat apa aja? Lebih ke hiburan, belajar, atau belanja?

Informan 2: Mayoritas sih untuk hiburan. Saya suka nonton video lucu atau konten kreatif dari berbagai creator. Tapi kadang juga ada konten edukatif yang berguna, seperti tips produktivitas. Seseekali saya juga lihat-lihat TikTok Shop, terutama kalau lagi ada tren produk yang ramai dibahas.

Peneliti: Wah, jadi udah pernah belanja juga di TikTok Shop?

Informan 2: Sudah, beberapa kali malah.

Peneliti: Masih ingat nggak produk pertama dan terakhir yang kamu beli?

Informan 2: Pertama kali saya beli case handphone. Terakhir kali itu saya beli masker wajah dari brand lokal yang lagi diskon lumayan besar. Waktu itu karena lihat review-nya menarik juga.

Peneliti: Menarik! Apa sih yang kamu rasakan waktu lihat produk dijual lewat video di TikTok?

Informan 2: Jujur, lebih tertarik. Soalnya penyajiannya itu kreatif dan nggak terasa kayak iklan formal. Kadang bentuknya daily vlog atau challenge, jadi lebih natural.

Peneliti: Apakah kamu merasa lebih percaya karena bisa melihat langsung produknya?

Informan 2: Ya, apalagi kalau review-nya dari pengguna biasa atau influencer yang saya ikuti. Melihat produk langsung dipakai dan dijelaskan real-time itu membuat saya lebih yakin.

Peneliti: Menurutmu, apa keunggulan TikTok Shop dibanding marketplace lain seperti Shopee atau Tokopedia?

Informan 2: TikTok Shop itu unik karena menggabungkan hiburan dan belanja dalam satu tempat. Kita bisa ketemu produk tanpa dicari, lewat FYP misalnya. Penjual juga bisa demo produk secara langsung lewat live. Jadi pengalaman belanjanya lebih interaktif.

Peneliti: Gimana kamu membedakan antara konten promosi dan iklan biasa di TikTok?

Informan 2: Biasanya konten promosi itu dibalut dalam gaya sehari-hari atau tren yang lagi viral, jadi nggak terasa seperti iklan. Sedangkan iklan biasa lebih formal dan kurang natural.

Peneliti: Ceritain dong pengalaman kamu waktu mutusin beli produk lewat TikTok Shop.

Informan 2: Saya pernah lihat video review tentang lip tint yang katanya tahan lama. Videonya singkat tapi langsung menunjukkan before-after-nya. Karena visualnya meyakinkan dan ditambah ada promo, saya jadi langsung tertarik.

Peneliti: Saat itu kamu merasa seperti apa?

Informan 2: Saya merasa produk itu pas sama kebutuhan saya. Plus, ada FOMO juga karena video itu viral dan komentar-komentarnya positif semua.

Peneliti: Apakah pembelian waktu itu sudah direncanakan sebelumnya?

Informan 2: Enggak, itu murni spontan.

Peneliti: Apa sih yang jadi pemicu utama kamu akhirnya beli?

Informan 2: Video review-nya menarik banget, ditambah lagi ada flash sale dan gratis ongkir. Komentar-komentar positif bikin saya ngerasa aman untuk coba.

Peneliti: Pernah nyesel nggak beli dari TikTok Shop?

Informan 2: Pernah. Waktu itu saya beli produk yang ternyata warnanya beda dari yang ditampilkan di video. Kualitasnya juga kurang. Dari situ saya belajar buat lebih selektif.

Peneliti: Menurut kamu, seberapa besar pengaruh diskon terhadap keputusan belanja kamu?

Informan 2: Sangat besar. Kalau saya udah mempertimbangkan sebuah produk, diskon bisa jadi faktor penentu buat langsung checkout atau nggak.

Peneliti: Jenis diskon apa sih yang biasanya menarik perhatian kamu?

Informan 2: Saya tertarik sama flash sale dan diskon besar yang digabung dengan gratis ongkir. Apalagi kalau ditunjukkan perbandingan harga normal dan harga setelah diskon.

Peneliti: Pernah tergoda beli produk cuma karena diskon gede?

Informan 2: Pernah, bahkan beberapa kali. Misalnya pas Harbolnas, saya beli satu set skincare diskon 70%. Padahal nggak terlalu butuh. Tapi takut kehabisan, jadi tetap beli.

Peneliti: Gimana hasilnya?

Informan 2: Sayangnya nggak cocok di kulit saya, jadi jarang dipakai. Dari situ saya belajar buat lebih hati-hati, jangan cuma karena murah.

Peneliti: Menurut kamu, diskon bikin kamu merasa untung atau malah jadi belanja nggak rasional?

Informan 2: Dua-duanya. Ada kalanya saya merasa untung, tapi kadang juga sadar udah belanja impulsif dan nggak perlu.

Peneliti: Kamu mengikuti influencer tertentu buat rekomendasi produk?

Informan 2: Iya, beberapa. Biasanya di bidang kecantikan dan gaya hidup.

Peneliti: Apa yang bikin kamu percaya sama mereka?

Informan 2: Mereka biasanya review-nya jujur, nggak dilebih-lebihkan. Mereka tunjukkan hasil pemakaian langsung dan sering bandingin dengan produk lain. Interaksinya sama followers juga bagus.

Peneliti: Ceritain pengalaman kamu beli produk karena direkomendasiin influencer.

Informan 2: Saya pernah beli cushion foundation yang direkomendasiin seorang beauty influencer. Dia nunjukin hasil pemakaian sehari-hari dan klaimnya sesuai kebutuhan saya.

Peneliti: Hasilnya sesuai ekspektasi?

Informan 2: Banget! Produknya cocok di kulit saya. Bahkan saya sempat beli lagi pas stoknya habis.

Peneliti: Jadi menurut kamu, pengaruh influencer itu besar?

Informan 2: Cukup besar, terutama saat saya butuh referensi atau masih ragu soal produk. Tapi tetap saya padukan dengan baca review dari pembeli lain juga.

Peneliti: Kalau harus memilih, lebih terpengaruh diskon atau influencer?

Informan 2: Kalau satu harus dipilih, saya pilih influencer. Tapi jujur, kombinasi keduanya paling efektif.

Peneliti: Kenapa kombinasi lebih efektif?

Informan 2: Karena saat influencer yang saya percaya merekomendasikan produk, lalu ditambah diskon besar dan promo terbatas, saya bisa langsung beli tanpa mikir lama.

Peneliti: Gimana perasaan kamu saat lihat video influencer yang tawarin diskon terbatas?

Informan 2: Biasanya langsung tertarik, dan sedikit panik, haha.

Peneliti: Sering merasa FOMO?

Informan 2: Sering banget. Apalagi kalau ada tulisan "hanya hari ini" atau "stok terbatas". Itu bikin nggak tenang.

Peneliti: Gimana pengalaman ini memengaruhi cara pandang kamu terhadap nilai produk?

Informan 2: Saya jadi sadar kalau nilai produk bukan cuma dari kualitas, tapi juga dari cara produk itu dipresentasikan. Produk yang tampil menarik di video lebih mudah menggoda.

Peneliti: Kamu merasa lebih konsumtif sejak kenal TikTok Shop?

Informan 2: Iya, terutama buat belanja spontan. Dulu saya cuma beli kalau butuh, sekarang sering tergoda beli yang sebenarnya nggak direncanakan.

Peneliti: Pengaruh paling terasa di bagian mana?

Informan 2: Di belanja impulsif. Karena tampilannya menarik, review-nya meyakinkan, dan promonya mendesak.

Peneliti: Sekarang kamu menyikapi belanja seperti apa?

Informan 2: Sekarang saya lebih hati-hati. Biasanya saya simpan dulu di keranjang, baca review, dan tunggu beberapa hari. Kalau masih pengen, baru beli.

Peneliti: Apa momen paling berkesan saat belanja di TikTok Shop?

Informan 2: Waktu beli produk kecantikan viral dan ternyata hasilnya beneran sesuai review. Apalagi saya beli pas live, jadi dapet harga spesial. Puas banget!

Peneliti: Ada saran atau harapan untuk TikTok Shop?

Informan 2: Semoga sistem review dan validasi toko bisa lebih ketat. Kadang ekspektasi terlalu dibangun tinggi dari video, tapi kenyataannya kurang memuaskan.

Peneliti: Terakhir, gimana TikTok Shop mengubah cara kamu melihat aktivitas belanja secara umum?

Informan 2: Sekarang belanja bukan cuma transaksi, tapi juga jadi bentuk hiburan. Lebih cepat, visual, dan emosional dibanding belanja offline yang lebih rasional dan terencana.

Peneliti: Menurut kamu, apa hal paling membedakan TikTok Shop dari platform lain?

Informan 2: Cara penyampaian produk yang berbasis video singkat dan interaktif. Produk bisa muncul di FYP tanpa dicari, dan langsung menarik karena visualnya engaging.

Peneliti: Ada tambahan terakhir?

Informan 2: TikTok Shop menurut saya cocok banget buat UMKM. Mereka bisa menjangkau pasar luas dengan presentasi kreatif. Saya sendiri pernah beli dari brand lokal yang awalnya nggak dikenal, tapi jadi percaya karena video promonya bagus.



REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 3

Peneliti: Bisa ceritakan sedikit tentang diri kamu?

Informan 3: Saya Informan 3, usia saya 25 tahun. Sekarang saya mahasiswa S1 Manajemen. Aktivitas saya sehari-hari ya kuliah, kadang juga aktif di organisasi kampus.

Peneliti: Menarik! Nah, kalau bicara soal media sosial, aplikasi apa yang paling sering kamu gunakan?

Informan 3: Yang paling sering saya pakai itu TikTok, Instagram, sama YouTube Music sih.

Peneliti: Oke, jadi TikTok termasuk yang sering ya. Seberapa sering kamu buka TikTok dalam sehari?

Informan 3: Cukup sering ya, bisa sekitar 3–4 jam per hari.

Peneliti: Wah, cukup intens juga ya. Biasanya kamu pakai TikTok buat apa aja?

Informan 3: Paling banyak buat hiburan dan kadang belanja juga. Soalnya suka ada yang lucu-lucu gitu di sana.

Peneliti: Berarti kamu udah pernah belanja lewat TikTok Shop dong?

Informan 3: Sudah, sering malah.

Peneliti: Produk pertama atau terakhir yang kamu beli, kalau boleh tahu?

Informan 3: Terakhir sih beli Roti'O, kebetulan lagi promo. Langsung checkout, deh.

Peneliti: Gimana perasaan kamu waktu lihat produk-produk dijual lewat video di TikTok?

Informan 3: Biasanya langsung muncul keinginan buat beli, apalagi kalau produknya lucu atau memang saya butuh banget.

Peneliti: Kamu merasa lebih tertarik karena bisa lihat videonya langsung?

Informan 3: Iya dong, apalagi bisa lihat penilaian dan komentar netizen juga. Jadi tahu real-nya kayak apa.

Peneliti: Menurut kamu, apa sih kelebihan TikTok Shop dibandingkan dengan marketplace lain?

Informan 3: Diskonnya lebih banyak dan ongkirnya murah banget, kadang bisa gratis ongkir juga.

Peneliti: Kalau konten promosi di TikTok, menurut kamu apa bedanya dengan iklan biasa?

Informan 3: Kalau di TikTok tuh biasanya rame, akun penjualnya juga lebih aktif. Kalau iklan biasa cenderung langsung ke web, kurang interaktif.

Peneliti: Bisa ceritakan sedikit pengalaman kamu belanja di TikTok Shop?

Informan 3: Biasanya sih spontan, kalau ada barang menarik dan lagi butuh langsung beli aja.

Peneliti: Apa yang kamu rasakan saat itu?

Informan 3: Seneng lah ya, apalagi kalau barang yang diinginkan bisa dapet dengan harga miring.

Peneliti: Itu berarti pembeliannya lebih banyak yang spontan ya?

Informan 3: Iya, bener. Kalau lucu dan butuh, ya beli aja.

Peneliti: Pernah merasa menyesal setelah belanja?

Informan 3: Alhamdulillah belum pernah sih, mungkin karena saya masih milih-milih juga sebelum beli.

Peneliti: Seberapa besar pengaruh diskon terhadap keputusan belanja kamu?

Informan 3: Lumayan besar pengaruhnya.

Peneliti: Diskon seperti apa yang paling menarik?

Informan 3: Gratis ongkir itu sih paling juara, apalagi kalau diskon pas lagi live.

Peneliti: Kamu pernah beli produk cuma karena tergoda diskon besar?

Informan 3: Pernah banget. Misalnya barang yang udah lama saya masukin ke keranjang di marketplace lain, eh di TikTok lebih murah. Pas live, langsung gratis ongkir pula!

Peneliti: Kamu merasa lebih untung kalau ada diskon?

Informan 3: Iya jelas, lebih untung dong.

Peneliti: Kamu mengikuti influencer tertentu nggak?

Informan 3: Yesss, ada beberapa yang saya ikutin.

Peneliti: Apa yang bikin kamu percaya sama mereka?

Informan 3: Mereka review-nya jujur, kelihatan make produknya langsung, dan hasilnya kelihatan.

Peneliti: Jadi kamu pernah beli produk karena rekomendasi mereka?

Informan 3: Iya, dan Alhamdulillah hasilnya sesuai ekspektasi.

Peneliti: Menurut kamu, seberapa besar pengaruh influencer terhadap keputusan belanjamu?

Informan 3: Sangat berpengaruh sih, terutama kalau saya lagi butuh dan mereka kasih insight tentang produk itu.

Peneliti: Kalau disuruh pilih, mana yang lebih berpengaruh: diskon besar atau rekomendasi influencer?

Informan 3: Diskon besar sih, tapi kalau dua-duanya digabung, itu paling menguntungkan.

Peneliti: Gimana perasaan kamu saat lihat influencer kasih info diskon terbatas?

Informan 3: Kalau saya memang butuh, pasti akan beli. Tapi kalau enggak, saya bisa tahan.

Peneliti: Kamu pernah merasa FOMO karena itu?

Informan 3: Nggak sih, saya lebih pakai barang sesuai kebutuhan aja.

Peneliti: Gimana TikTok Shop memengaruhi cara pandang kamu terhadap nilai produk?

Informan 3: Sejauh ini, produk-produk di TikTok Shop itu cukup bagus, apalagi pas diskon di hari-hari besar.

Peneliti: Kamu merasa jadi lebih konsumtif sejak kenal TikTok Shop?

Informan 3: Agak konsumtif sih, tapi masih dalam batas kebutuhan kok.

Peneliti: Setelah beberapa kali pengalaman belanja, kamu menyikapinya gimana?

Informan 3: Harus pandai-pandai milih barang dan tetap hati-hati sebelum checkout.

Peneliti: Jadi kamu lebih hati-hati atau masih impulsif?

Informan 3: Keduanya, tergantung situasi. Tapi mulai belajar lebih hati-hati.

Peneliti: Apa hal paling berkesan selama belanja di TikTok Shop?

Informan 3: Diskonnnnnnnnya sih! Bikin happy!

Peneliti: Ada saran buat TikTok Shop?

Informan 3: Semoga tetap prioritaskan kepuasan konsumen dan patuh pada regulasi yang berlaku.

Peneliti: Oke, terakhir nih. Gimana pengalaman belanja di TikTok Shop memengaruhi kebiasaan belanja kamu secara umum?

Informan 3: Banyak barang saya beli dari TikTok Shop sekarang, tapi untuk kebutuhan mendadak saya tetap belanja offline.

Peneliti: Menurut kamu, apa yang paling membedakan TikTok Shop dari platform lain?

Informan 3: Gratis ongkirnya sih! Itu yang bikin beda banget.

Peneliti: Ada hal lain yang ingin kamu tambahkan?

Informan 3: Cukup sudah, sekian dan terima kasih ya.

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 4

Peneliti: Bisa ceritakan sedikit tentang diri kamu?

Informan 4: Nama saya Informan 4, usia 23 tahun, dan saat ini saya tinggal di wilayah Kabupaten Bandung Selatan. Saya sedang menjalani semester 6 di perkuliahan, sambil bekerja sebagai tenaga pendidik. Jadi aktivitas saya cukup padat, tapi saya tetap bisa meluangkan waktu untuk media sosial.

Peneliti: Wah, keren! Kalau boleh tahu, dari semua aplikasi media sosial yang ada, mana yang paling sering kamu gunakan?

Informan 4: Paling sering sih TikTok, hampir setiap hari saya buka.

Peneliti: Seberapa lama biasanya kamu menghabiskan waktu di TikTok dalam sehari?

Informan 4: Sekitar 3 sampai 4 jam per hari. Kadang bisa lebih kalau lagi nggak banyak tugas.

Peneliti: TikTok itu kamu gunakan lebih ke hiburan, belajar, atau belanja?

Informan 4: Dua yang paling utama itu hiburan dan belanja. Saya suka nonton video lucu atau review produk.

Peneliti: Menarik. Kalau soal belanja, kamu pernah belanja lewat TikTok Shop?

Informan 4: Pernah, dong. Sudah beberapa kali juga.

Peneliti: Apa produk pertama atau terakhir yang kamu beli?

Informan 4: Biasanya produk fashion dan beauty. Kayak skincare, lip product, atau aksesoris.

Peneliti: Ketika kamu melihat produk-produk itu dijual lewat video TikTok, apa yang kamu rasakan?

Informan 4: Menarik banget. Apalagi kalau produk itu dikasih diskon atau ada unboxing-nya. Rasanya jadi lebih yakin buat beli.

Peneliti: Kamu merasa lebih percaya karena bisa lihat video real-nya?

Informan 4: Iya, betul. Karena kita bisa lihat detail produknya langsung dari video, jadi lebih meyakinkan daripada cuma foto.

Peneliti: Menurut kamu, apa kelebihan TikTok Shop dibanding marketplace lain?

Informan 4: Produk lebih jelas karena ada video review-nya. Jadi nggak cuma teks dan foto aja.

Peneliti: Kalau kamu membedakan konten promosi di TikTok dengan iklan biasa, bagaimana caranya?

Informan 4: Biasanya ada tanda khusus kayak keranjang kuning. Terus, video promosi itu biasanya nggak bisa dipercepat, jadi harus ditonton penuh.

Peneliti: Bisa ceritakan pengalaman belanja yang paling berkesan di TikTok Shop?

Informan 4: Waktu itu saya beli produk setelah lihat video unboxing dari influencer. Produknya datang dan 99% sesuai harapan saya. Senang banget rasanya.

Peneliti: Pembelian itu kamu rencanakan sebelumnya atau spontan?

Informan 4: Kadang saya udah niat beli, tapi sering juga spontan karena iklannya menarik banget.

Peneliti: Apa yang biasanya jadi pemicu kamu langsung beli?

Informan 4: Kalau iklannya menarik dan produknya cocok sama kebutuhan saya. Apalagi kalau lagi diskon.

Peneliti: Pernah merasa menyesal setelah belanja dari TikTok Shop?

Informan 4: Sejauh ini, belum pernah. Semua produk yang saya beli sesuai ekspektasi.

Peneliti: Seberapa besar diskon memengaruhi keputusan kamu saat belanja?

Informan 4: Besar banget, mungkin sekitar 80%. Saya biasanya langsung checkout kalau lihat potongan harga.

Peneliti: Diskon seperti apa yang paling menarik menurut kamu?

Informan 4: Potongan harga langsung dan gratis ongkir. Itu paling bikin semangat belanja.

Peneliti: Pernah tergoda beli produk hanya karena diskonnya besar?

Informan 4: Sering, hahaha. Pernah waktu itu saya beli produk kecantikan diskon 25% plus gratis ongkir, padahal awalnya cuma iseng scroll TikTok.

Peneliti: Diskon seperti itu membuat kamu merasa lebih untung?

Informan 4: Iya banget. Soalnya produk yang saya beli pasti saya pakai dan bermanfaat.

Peneliti: Kamu mengikuti influencer tertentu di TikTok?

Informan 4: Iya, saya follow beberapa beauty influencer.

Peneliti: Apa yang membuat kamu percaya pada mereka?

Informan 4: Review-nya jujur, kelihatan nggak dibuat-buat. Terus tone kulitnya mirip sama saya, jadi saya bisa bayangin hasilnya kalau saya pakai produk itu juga.

Peneliti: Kamu pernah beli produk karena rekomendasi dari influencer?

Informan 4: Pernah banget. Saya beli lip product karena lihat review dari influencer yang tone kulitnya hampir sama. Hasilnya memuaskan.

Peneliti: Jadi influencer berperan besar dalam keputusan belanja kamu?

Informan 4: Iya, sangat berpengaruh.

Peneliti: Mana yang lebih berpengaruh, diskon besar atau rekomendasi influencer?

Informan 4: Kalau disuruh pilih, mungkin rekomendasi influencer. Tapi kalau dua-duanya digabung, itu paling ngena.

Peneliti: Kalau kamu lihat video influencer yang kasih diskon terbatas, apa yang kamu rasakan?

Informan 4: Kalau memang butuh produknya, saya langsung beli. Kadang ikutan rebutan juga kalau diskonnya terbatas.

Peneliti: Apakah kamu pernah merasa FOMO?

Informan 4: Nggak juga sih. Saya lebih mikir kebutuhan aja.

Peneliti: TikTok Shop menurut kamu memengaruhi cara pandang kamu terhadap nilai produk?

Informan 4: Iya. Saya jadi tahu ada produk bagus dengan harga di bawah rata-rata toko offline. Jadi lebih hemat.

Peneliti: Apakah kamu merasa lebih konsumtif sejak kenal TikTok Shop?

Informan 4: Nggak. Justru menurut saya lebih membantu dalam memilih produk yang cocok.

Peneliti: Setelah beberapa pengalaman belanja, bagaimana kamu menyikapi keputusan belanja sekarang?

Informan 4: Saya belanja sesuai kebutuhan. Tapi kadang beli juga barang yang belum dibutuhkan sekarang tapi pasti akan dipakai nanti.

Peneliti: Pengalaman belanja apa yang paling berkesan buat kamu?

Informan 4: Waktu saya kehabisan produk kecantikan, terus kebetulan lihat TikTok yang promoin produk itu dan ada diskon plus gratis ongkir. Langsung checkout!

Peneliti: Ada saran buat TikTok Shop?

Informan 4: Kalau bisa diskonnya diperbanyak buat alat tulis atau kebutuhan sekolah. Dan gratis ongkirnya unlimited, hehe.

Peneliti: Secara umum, belanja di TikTok memengaruhi kebiasaan belanja kamu nggak?

Informan 4: Iya, saya jadi lebih sering belanja online karena harganya lebih hemat dan prosesnya praktis.

Peneliti: Apa yang menurut kamu paling membedakan TikTok Shop dari platform lain?

Informan 4: Tampilan aplikasinya simpel, pilihan pembayaran banyak, dan sering ada diskon random yang nggak terikat event khusus.

Peneliti: Terakhir, ada hal lain yang ingin kamu tambahkan?

Informan 4: TikTok Shop tuh sering banget ngasih diskon walau bukan hari besar atau event. Itu sih yang paling saya suka.



REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 5

Peneliti: Bisa ceritakan sedikit tentang diri kamu?

Informan 5: Saya berusia 20 tahun, lulusan dari SMK, dan saat ini saya membantu usaha orangtua di rumah. Aktivitas harian saya cukup fleksibel, jadi saya lumayan sering mengakses media sosial.

Peneliti: Menarik. Kalau boleh tahu, aplikasi media sosial apa yang paling sering kamu gunakan?

Informan 5: Yang paling sering sih TikTok dan Instagram. Tapi kalau dihitung waktu, saya paling lama di TikTok.

Peneliti: Seberapa sering kamu menggunakan TikTok dalam sehari?

Informan 5: Bisa lebih dari 5 jam. Biasanya saya nonton TikTok sekitar 30 menit sampai 1 jam, lalu pindah ke aplikasi lain sebentar, terus balik lagi ke TikTok. Jadi bolak-balik gitu.

Peneliti: Kamu lebih sering menggunakan TikTok untuk apa? Hiburan, belajar, atau belanja?

Informan 5: Utamanya sih untuk hiburan. Tapi kadang-kadang juga buat cari produk yang menarik, jadi bisa dibilang buat belanja juga.

Peneliti: Sudah pernah belanja melalui TikTok Shop?

Informan 5: Sudah, pernah. Terakhir saya beli sandal di sana.

Peneliti: Gimana perasaan kamu saat melihat produk dijual lewat video di TikTok?

Informan 5: Kadang-kadang menarik sih. Ada aja yang bikin perhatian ke-distract, terus iseng buka videonya, masukin keranjang. Hahaha. Tapi memang visualisasi produknya bikin lebih percaya, soalnya ada videonya. Cuma ya... kalau urusan rasa, fungsi, atau aroma produk, saya masih suka ragu. Soalnya banyak juga yang review cuma karena endorse atau affiliate.

Peneliti: Menurut kamu, apa kelebihan TikTok Shop dibandingkan marketplace lain seperti Shopee atau Tokopedia?

Informan 5: Di TikTok, penjualnya rata-rata aktif live. Itu bisa jadi kelebihan, karena saat live kita bisa lihat produknya langsung dan tanya-tanya. Shopee juga punya fitur live, tapi rasanya kurang interaktif aja. Kalau Tokopedia sih, saya hampir nggak pernah belanja di sana, kurang tertarik.

Peneliti: Bagaimana kamu membedakan konten promosi dari TikTok dengan iklan biasa?

Informan 5: Hmm... kalau promosi dari influencer biasanya dibikin semacam storyline yang ujungnya mengarah ke satu produk, dan biasanya di-tag akun resmi produknya. Kalau iklan biasa sih muncul dari akun resmi, singkat, dan ada tanda 'Iklan' atau apa gitu di pojok. Lupa juga sih tulisan pastinya, hehe.

Peneliti: Bisa ceritakan pengalaman kamu saat akhirnya memutuskan membeli produk lewat TikTok Shop?

Informan 5: Biasanya karena promo yang menggiurkan. Apalagi dulu waktu TikTok Shop baru-baru booming, harganya miring banget. Tapi sekarang udah nggak terlalu beda sama Shopee. Jadi saya suka banding-bandingin dulu antara dua platform itu.

Peneliti: Apa yang kamu rasakan saat itu?

Informan 5: Ya seru aja sih, kayak belanja biasa. Kadang-kadang cuma cuci mata juga udah bikin senang. Apalagi kalau nemu produk bagus dengan harga murah, rasanya puas banget.

Peneliti: Pembelian itu biasanya direncanakan atau spontan?

Informan 5: Campur sih. Ada yang emang niat dari awal, ada juga yang tiba-tiba ke-notice pas scrolling.

Peneliti: Apa biasanya yang bikin kamu akhirnya memutuskan beli?

Informan 5: Rasa penasaran, promo yang menarik, atau repurchase produk yang sudah pernah saya pakai.

Peneliti: Pernah menyesal setelah beli produk dari TikTok Shop?

Informan 5: Belum sih, karena saya tipe yang kalau mau beli tuh lihat review berulang-ulang dulu.

Peneliti: Diskon seberapa besar pengaruhnya terhadap keputusan belanjamu?

Informan 5: Pengaruhnya besar banget! Kalau diskonnya lagi gila-gilaan dan saya punya uang, pasti beli. Kalau lagi mepet tapi butuh, dan ada diskon, itu sangat menolong juga.

Peneliti: Jenis diskon seperti apa yang paling kamu sukai?

Informan 5: Potongan harga langsung dan gratis ongkir. Cashback sih saya kurang tertarik. Promo beli sekian dapat produk tambahan juga belum tentu saya ambil, tergantung kebutuhan.

Peneliti: Apakah kamu pernah tergoda beli hanya karena diskon besar?

Informan 5: Enggak juga. Kalau barangnya nggak perlu, ya saya nggak beli. Walaupun diskon, saya tetap pertimbangkan dulu.

Peneliti: Jadi menurut kamu, diskon itu membuat kamu lebih untung atau malah kurang rasional?

Informan 5: Kadang untung sedikit, tapi tetap worth it sih.

Peneliti: Kamu mengikuti influencer tertentu untuk rekomendasi produk?

Informan 5: Nggak. Saya nggak terlalu ngikutin influencer.

Peneliti: Tapi pernah beli produk karena rekomendasi orang?

Informan 5: Iya, tapi biasanya karena netizen biasa, bukan influencer. Tapi tetap harus saya pastikan dulu review-nya, takutnya buzzer aja.

Peneliti: Apakah hasilnya memuaskan?

Informan 5: Sejauh ini sih memuaskan, ya.

Peneliti: Kalau menurut kamu, seberapa besar pengaruh influencer terhadap keputusan belanjamu?

Informan 5: Sedikit aja sih. Nggak terlalu berpengaruh.

Peneliti: Jadi, antara diskon besar dan rekomendasi influencer, mana yang lebih berpengaruh?

Informan 5: Diskon besar dari produk yang saya yakini dan butuhkan.

Peneliti: Atau kombinasi keduanya?

Informan 5: Kadang-kadang iya juga sih, tergantung situasi.

Peneliti: Gimana perasaan kamu kalau lihat influencer nawarin diskon terbatas?

Informan 5: Biasa aja. Malah seringnya nggak peduli. Hahaha.

Peneliti: Kamu nggak pernah merasa FOMO?

Informan 5: Nggak, saya santai aja.

Peneliti: Setelah berbelanja di TikTok Shop, gimana cara pandang kamu terhadap nilai sebuah produk?

Informan 5: Saya jadi sadar kalau produk yang kelihatan mahal, belum tentu mahal. Dan yang viral juga belum tentu bagus. Saya lebih bisa nilai produk berdasarkan kebutuhan saya, bukan karena ikut tren.

Peneliti: Apakah kamu jadi lebih konsumtif sejak kenal TikTok Shop?

Informan 5: Nggak juga. Pengaruhnya lebih ke hiburan aja sih.

Peneliti: Gimana kamu menyikapi keputusan belanja sekarang?

Informan 5: Lebih hati-hati. Saya pertimbangkan apakah saya benar-benar butuh, review-nya bagus atau nggak, dan apakah produknya asli.

Peneliti: Jadi kamu lebih hati-hati daripada impulsif?

Informan 5: Banget. Saya teliti banget sebelum klik checkout.

Peneliti: Dari semua pengalamanmu, apa yang paling berkesan saat belanja di TikTok Shop?

Informan 5: Nggak ada yang terlalu berkesan sih. Biasa aja, kayak belanja biasa.

Peneliti: Ada saran atau harapan untuk TikTok Shop?

Informan 5: Mungkin sistem vouchernya bisa dibikin lebih jelas. Kadang suka bingung. Dan kadang juga harga yang awalnya keliatan murah, ternyata pas checkout beda, cuma diskon dikit aja.

Peneliti: Secara umum, gimana pengalaman belanja di TikTok memengaruhi cara kamu berbelanja online maupun offline?

Informan 5: Sekarang kalau belanja offline, saya suka mikir, "Ini di TikTok lebih murah nggak, ya?" Atau, "Ada yang pernah review ini nggak, ya?" Jadi saya nggak cuma lihat barang, tapi juga mikirin nilai, kepercayaan, dan kenyamanan dari si penjual.

Peneliti: Kalau dibandingkan dengan platform lain, apa yang paling membedakan TikTok Shop?

Informan 5: Nggak beda jauh sih. Tapi yang saya suka, di TikTok kita bisa ganti alamat pengiriman satu kali tanpa perlu cancel pesanan.

Peneliti: Terakhir, ada hal lain yang ingin kamu sampaikan?



REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 6

Peneliti: Terima kasih sudah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara ini. Sebagai awal, boleh ceritakan sedikit tentang diri kamu?

Informan 6: Saya usia 25 tahun, tinggal di Bandung. Pendidikan terakhir saya S2 dan sekarang bekerja sebagai karyawan swasta.

Peneliti: Terima kasih. Kalau boleh tahu, aplikasi media sosial apa yang paling sering kamu gunakan sehari-hari?

Informan 6: TikTok, Instagram, sama X.

Peneliti: Dari ketiga itu, seberapa sering kamu menggunakan TikTok dalam sehari?

Informan 6: Cukup lama sih, sekitar 4 sampai 5 jam sehari.

Peneliti: Wah, cukup intens ya. Biasanya kamu gunakan TikTok untuk hiburan, belajar, atau belanja?

Informan 6: Lebih ke hiburan dan belanja.

Peneliti: Oke, jadi TikTok juga jadi sarana kamu untuk berbelanja. Kalau boleh tahu, sudah pernah belanja lewat TikTok Shop?

Informan 6: Sudah pernah dong.

Peneliti: Produk apa yang pertama atau terakhir kamu beli?

Informan 6: Skincare.

Peneliti: Saat melihat produk dijual lewat video TikTok, apa yang biasanya kamu rasakan?

Informan 6: Menarik banget sih, apalagi kalau videonya bagus.

Peneliti: Menurutmu, apakah melihat langsung lewat video bikin kamu lebih percaya?

Informan 6: Iya, betul. Jadi lebih yakin karena bisa lihat cara pakai atau hasilnya langsung.

Peneliti: Menurut kamu, kelebihan TikTok Shop dibanding marketplace lain seperti Shopee atau Tokopedia itu apa?

Informan 6: Harganya lebih murah dan banyak diskon.

Peneliti: Kalau soal konten promosi, apa yang membedakan TikTok dengan iklan biasa menurutmu?

Informan 6: Biasanya dari gaya videonya, terus barang yang ditampilkan juga beda. Lebih engaging aja.

Peneliti: Bisa ceritakan pengalaman kamu saat memutuskan beli produk dari TikTok Shop?

Informan 6: Mudah dan efisien sih. Tinggal klik langsung bayar.

Peneliti: Apa yang kamu rasakan saat itu?

Informan 6: Senang, karena prosesnya simpel banget.

Peneliti: Apakah pembelian itu direncanakan atau spontan?

Informan 6: Spontan.

Peneliti: Apa yang jadi pemicu utamanya?

Informan 6: Karena memang lagi butuh aja dan nemu pas banget di TikTok.

Peneliti: Apakah kamu pernah menyesal setelah membeli?

Informan 6: Enggak pernah sih.

Peneliti:

Apa penyebabnya? Misalnya produk nggak sesuai atau gimana?

Informan 6: Nggak, karena sejauh ini semuanya sesuai ekspektasi.

Peneliti: Seberapa besar pengaruh diskon terhadap keputusan kamu untuk membeli?

Informan 6: Sangat besar.

Peneliti: Jenis diskon seperti apa yang paling menarik buat kamu?

Informan 6: Potongan harga langsung di barangnya.

Peneliti: Pernah tergoda beli karena diskon besar?

Informan 6: Pernah banget. Pas lagi butuh juga, tapi di tempat lain harganya mahal. Pas scrolling TikTok, nemu yang jauh lebih murah.

Peneliti: Menurut kamu, diskon ini bikin kamu lebih 'untung' atau justru kadang kurang rasional?

Informan 6: Untung dong!

Peneliti: Apakah kamu mengikuti influencer yang sering merekomendasikan produk?

Informan 6: Nggak.

Peneliti: Berarti belum pernah juga beli karena rekomendasi influencer?

Informan 6: Nggak pernah.

Peneliti: Menurut kamu, apakah influencer punya pengaruh besar terhadap keputusan belanja kamu?

Informan 6: Enggak. Nggak ngaruh buat saya.

Peneliti: Kalau harus memilih, mana yang lebih memengaruhi keputusan beli kamu: diskon atau rekomendasi influencer?

Informan 6: Diskon besar. Saya udah bilang, diskon besar banget pengaruhnya.

Peneliti: Kalau lihat video influencer yang nawarin diskon terbatas, kamu gimana?

Informan 6: Nggak peduli sih.

Peneliti: Nggak pernah merasa FOMO?

Informan 6: Kadang iya, tapi seringnya nggak juga.

Peneliti: Gimana pengalaman belanja di TikTok membentuk cara pandang kamu terhadap nilai sebuah produk?

Informan 6: Jadi tahu kalau ternyata lebih murah belanja di TikTok ketimbang Shopee.

Peneliti: Apakah kamu merasa lebih konsumtif sejak kenal TikTok Shop?

Informan 6: Betul.

Peneliti: Dalam hal apa paling terasa pengaruhnya?

Informan 6: Paling sering beli makanan sih.

Peneliti: Bagaimana kamu menyikapi keputusan belanja setelah beberapa kali pengalaman?

Informan 6: Nggak masalah, selama memang butuh ya beli aja.

Peneliti: Kamu merasa sekarang lebih hati-hati atau justru impulsif?

Informan 6: Impulsif dan hati-hati itu beda tipis sih buat saya.

Peneliti: Dari semua pengalaman kamu, apa yang paling berkesan saat belanja di TikTok Shop?

Informan 6: Mudah banget prosesnya, banyak diskon, voucher belanja juga banyak.

Peneliti: Kalau boleh kasih saran buat TikTok Shop, apa yang ingin kamu sampaikan?

Informan 6: Diskonnya dibanyakin lagi dong, biar makin semangat belanja.

Peneliti: Terakhir, bagaimana belanja di TikTok Shop mengubah cara kamu memandang aktivitas belanja secara umum?

Informan 6: Kalau online tuh tinggal duduk manis, klik, bayar, dan tunggu barang datang. Kalau offline? Aduh, desak-desakan, panas, risiko dicopet juga ada. Pokoknya banyak keburukannya.

Peneliti: Kalau dibandingkan dengan Shopee, Tokopedia, atau Instagram, apa yang paling membedakan TikTok Shop?

Informan 6: Diskonnya yang sangat menawan!

Peneliti: Apakah ada hal lain yang ingin kamu tambahkan?

Informan 6: Nggak ada, thank you~

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 7

Peneliti: Bisa ceritakan sedikit tentang diri kamu?

Informan 7: Aku berusia 21 tahun, tinggal di Bandung. Sekarang aku lagi melanjutkan kuliah. Aktivitas sehari-hari ya kalau nggak kuliah, ya rebahan di rumah, hehe.

Peneliti: Media sosial apa yang paling sering kamu gunakan?

Informan 7: TikTok dan Instagram sih yang paling sering.

Peneliti: Seberapa sering kamu menggunakan TikTok dalam sehari?

Informan 7: Hampir 24/7 sih, TikTok tuh udah kayak temen sehari-hari, haha.

Peneliti: Kamu biasanya pakai TikTok buat apa aja? Hiburan, belajar, atau belanja?

Informan 7: Semuanya aku lakukan di TikTok, tapi yang paling sering sih untuk hiburan.

Peneliti: Sudah pernah belanja lewat TikTok Shop?

Informan 7: Pernah dong!

Peneliti: Produk apa yang pertama atau terakhir kamu beli?

Informan 7: Shampo.

Peneliti: Gimana perasaan kamu saat lihat produk dijual lewat video TikTok?

Informan 7: Senang banget, apalagi kalau harganya lagi anjlok, hahaha.

Peneliti: Apakah kamu merasa lebih tertarik atau percaya karena bisa lihat produknya langsung di video?

Informan 7: Lebih ke tertarik sih. Kalau lihat langsung tuh kayak ada rasa penasaran gitu.

Peneliti: Menurut kamu, apa sih kelebihan TikTok Shop dibanding Shopee atau Tokopedia?

Informan 7: Harga di TikTok tuh kadang lebih miring, tapi ya minusnya kadang barangnya nggak sesuai ekspektasi.

Peneliti: Kamu bisa bedain nggak, mana konten promosi dan mana yang iklan biasa?

Informan 7: Bisa sih, biasanya iklan ada tulisan 'disponsori'. Tapi kadang promosi juga ada tulisan itu, jadi agak susah juga bedainnya.

Peneliti: Ceritakan deh pengalaman kamu waktu mutusin beli barang di TikTok Shop.

Informan 7: Aku biasanya mikir dulu, liat-liat komen. Kalau komentarnya bagus semua, baru deh aku checkout.

Peneliti: Saat itu kamu ngerasain apa?

Informan 7: Senang, karena bisa belanja barang yang aku mau.

Peneliti: Pembeliannya kamu rencanakan atau spontan?

Informan 7: Spontan banget! Uhuuy~

Peneliti: Apa yang jadi pemicu kamu akhirnya beli?

Informan 7: Ikutin kata otak aja, wkwk.

Peneliti: Pernah nyesel setelah beli produk dari TikTok?

Informan 7: Pernah, karena barangnya beda sama yang di gambar dan deskripsinya juga kurang sesuai.

Peneliti: Seberapa besar pengaruh diskon dalam keputusan kamu buat beli?

Informan 7: Sangat besar pengaruhnya.

Peneliti: Jenis diskon apa yang paling menarik buat kamu?

Informan 7: Cashback sama gratis ongkir, itu sih yang paling bikin tergoda.

Peneliti: Pernah beli barang cuma karena diskonnya gede?

Informan 7: Pernah banget. Dulu aku beli tas yang udah lama aku incer. Pas liat lagi diskon gede langsung gas tanpa pikir panjang, haha.

Peneliti: Menurut kamu, diskon bikin kamu merasa untung atau justru jadi nggak rasional?

Informan 7: Untung dongg~

Peneliti: Kamu mengikuti influencer yang sering rekomendasiin produk?

Informan 7: Ikut! Ada beberapa yang aku suka banget.

Peneliti: Apa yang bikin kamu percaya sama mereka?

Informan 7: Karena mereka biasanya review jujur. Dan sejauh ini sih alhamdulillah review-nya cocok dan berhasil terus.

Peneliti: Ada pengalaman belanja karena rekomendasi influencer?

Informan 7: Iya, waktu itu aku beli foundation yang lagi hype. Tapi aku takut itu cuma karena iklan doang. Setelah aku lihat review dari influencer itu dan ternyata bagus, aku langsung beli deh.

Peneliti: Hasilnya sesuai ekspektasi?

Informan 7: Sangat sesuai.

Peneliti: Menurut kamu, influencer punya pengaruh besar dalam keputusan belanja kamu?

Informan 7: Nggak juga sih, cuma jadi bahan pertimbangan aja.

Peneliti: Mana yang lebih berpengaruh: diskon besar atau rekomendasi influencer?

Informan 7: Rekomendasi influencer sih.

Peneliti: Tapi kalau bisa dapat dua-duanya?

Informan 7: Wahh, boleh banget! Mantap!

Peneliti: Gimana perasaan kamu saat lihat video influencer yang kasih info diskon terbatas?

Informan 7: Senang banget!

Peneliti: Pernah ngerasa FOMO?

Informan 7: FOMO banget, hahaha.

Peneliti: Menurut kamu, belanja di TikTok ini mengubah cara pandang kamu soal nilai sebuah produk?

Informan 7: Hmm... susah dijelasin, tapi menurut aku belanja di TikTok itu worth it banget sih.

Peneliti: Sejak kenal TikTok Shop, kamu merasa jadi lebih konsumtif?

Informan 7: Iya, banget.

Peneliti: Dalam hal apa kamu paling ngerasain dampaknya?

Informan 7: Pengirimannya lebih cepet dibanding marketplace lain, jadi makin nagih belanjanya.

Peneliti: Setelah beberapa kali belanja, kamu jadi lebih hati-hati atau tetap impulsif?

Informan 7: Lebih hati-hati sih, karena pernah juga zonk.

Peneliti: Dari semua pengalaman kamu, apa yang paling berkesan saat belanja di TikTok Shop?

Informan 7: Gak ada yang terlalu berkesan sih.

Peneliti: Ada saran atau harapan buat TikTok Shop biar pengalaman belanja makin baik?

Informan 7: Sebaiknya pembeli lebih teliti sih, lihat-lihat review dan penilaian dulu sebelum beli, biar nggak nyesel.

Peneliti: Secara umum, gimana TikTok Shop memengaruhi cara kamu memandang belanja online dan offline?

Informan 7: Cukup memengaruhi. Sekarang jadi mikir dua kali juga sebelum beli barang, baik offline maupun online.

Peneliti: Kalau dibandingkan platform lain kayak Shopee atau Tokopedia, apa yang paling beda dari TikTok Shop?

Informan 7: Harganya sih, biasanya lebih murah.

Peneliti: Ada hal lain yang ingin kamu tambahkan?

Informan 7: Nggak ada, udah cukup semua.

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 8

Peneliti: Bisa ceritakan sedikit tentang diri kamu?

Informan 8: Nama saya Informan 8, usia 22 tahun, saya tinggal di Baleendah, Bandung. Aktivitas sehari-hari saya lebih banyak kuliah dan kalau di rumah biasanya scrolling media sosial.

Peneliti: Menarik. Dari sekian banyak media sosial, apa aja sih yang paling sering kamu gunakan?

Informan 8: TikTok pasti, terus WhatsApp dan Instagram juga sering banget.

Peneliti: Kalau TikTok, kamu biasanya pakai berapa lama dalam sehari?

Informan 8: Wah, banyak banget! Nggak kehitung, kadang bisa lama banget sampe lupa waktu wkwkwk.

Peneliti: Nah, kamu biasanya pakai TikTok buat apa aja? Hiburan, belajar, atau belanja?

Informan 8: Semuanya sih. Kadang buat hiburan pas lagi galau, terus suka juga nonton video tips kehidupan yang berguna, dan ya... belanja juga dong, apalagi cewek-cewek pasti relate banget!

Peneliti: Hehe, relate banget. Kalau soal belanja di TikTok Shop, kamu udah pernah?

Informan 8: Seringgg banget!

Peneliti: Produk apa aja yang biasanya kamu beli?

Informan 8: Paling sering sih makeup karena aku suka banget makeup. Kadang-kadang beli baju juga sih kalau modelnya lucu.

Peneliti: Gimana rasanya lihat produk dijual lewat video TikTok?

Informan 8: Seneng! Soalnya model-model bajunya tuh lucu-lucu, harganya juga terjangkau, dan pilihannya banyak banget.

Peneliti: Lebih percaya ya kalau lihat produknya langsung lewat video?

Informan 8: Iya dong. Apalagi kalau ditayangin live, jadi makin yakin buat beli karena kelihatan nyata.

Peneliti: Menurut kamu, apa sih kelebihan TikTok Shop dibanding marketplace lain?

Informan 8: Penjualannya tuh lebih seru karena banyak yang live. Kalau Shopee, kan, cuma lihat gambar dan deskripsi aja.

Peneliti: Kamu bisa bedain nggak mana konten promosi sama iklan biasa?

Informan 8: Bisa kok. Biasanya di TikTok udah ada fitur khusus buat promosi, jadi tahu mana yang beneran iklan.

Peneliti: Punya pengalaman seru atau nggak enak pas belanja di TikTok Shop?

Informan 8: Pernah sih kecewa. Waktu itu beli baju, aku pesan dua tapi yang dateng cuma satu. Parahnya lagi, tokonya nggak mau ganti rugi.

Peneliti: Waduh... terus kamu ngapain?

Informan 8: Ya sempet ngamuk dikit lah, tapi ujung-ujungnya ya udah nggak bisa apa-apa. Sekarang jadi lebih hati-hati deh.

Peneliti: Kalau soal belanja, kamu biasanya udah direncanain atau spontan?

Informan 8: Kadang direncanain, tapi banyak juga yang spontan apalagi pas liat live ada promo.

Peneliti: Pernah nyesel nggak beli barang di TikTok?

Informan 8: Pernah sekali.

Peneliti: Kenapa tuh?

Informan 8: Soalnya bajunya nggak sesuai sama pesanan, beda warna dan ukurannya.

Peneliti: Kalau diskon, seberapa besar pengaruhnya buat kamu?

Informan 8: Besar banget! Aku pernah beli skincare yang biasanya 35 ribu, tapi waktu itu cuma 75 ribu dapet 5 produk. Gila banget kan!

Peneliti: Pernah juga beli cuma karena diskonnya gede?

Informan 8: Pernahhh... banget malah!

Peneliti: Menurut kamu, diskon itu bikin kamu jadi lebih untung atau justru boros?

Informan 8: Untung sih. Soalnya dapet barang bagus tapi harganya miring.

Peneliti: Kamu ngikutin influencer tertentu nggak?

Informan 8: Iya, kadang-kadang.

Peneliti: Pernah beli produk karena direkomendasiin sama influencer?

Informan 8: Pernah. Waktu itu beli makeup yang katanya bagus, dan alhamdulillah ternyata emang bagus.

Peneliti: Menurut kamu, pengaruh influencer itu besar nggak?

Informan 8: Cukup besar sih, soalnya bikin kita percaya dan yakin buat beli.

Peneliti: Tapi kalau disuruh pilih, lebih terpengaruh sama diskon atau influencer?

Informan 8: Diskon sih wkwkwk.

Peneliti: Kalau ada produk diskon terbatas gitu, kamu biasanya gimana?

Informan 8: Tergoda banget! Tapi sekarang aku udah bisa lebih nahan diri.

Peneliti: Menurut kamu, TikTok Shop mengubah cara pandang kamu soal belanja online nggak?

Informan 8: Banget! Sekarang aku jadi lebih percaya belanja online kalau produknya punya review bagus.

Peneliti: Jadi lebih konsumtif nggak setelah pakai TikTok Shop?

Informan 8: Mungkin iya, hehe.

Peneliti: Terus sekarang sikap kamu gimana setelah ngalamin beberapa hal itu?

Informan 8: Lebih hati-hati pastinya, nggak gampang tergoda diskon doang.

Peneliti: Pengalaman belanja yang paling berkesan selama ini?

Informan 8: Dapet diskon gede sih, itu bikin senang banget!

Peneliti: Ada saran nggak buat TikTok Shop?

Informan 8: Banyakin diskon dong, serius hehe!

Peneliti: TikTok Shop ngaruh nggak ke kebiasaan belanja kamu secara umum?

Informan 8: Ngaruh banget. Sekarang jadi lebih suka belanja online daripada ke toko langsung.

Peneliti: Kalau dibandingin sama platform lain, TikTok Shop gimana?

Informan 8: Aku pribadi lebih sering buka TikTok, jadi belanjanya juga lebih sering di situ.

Peneliti: Ada tambahan lain yang pengen kamu sampaikan?

Informan 8: Doain aku banyak duit deh, biar bisa belanja terus di TikTok Shop hahaha!

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 9

Peneliti: Terima kasih sudah meluangkan waktu. Boleh ceritakan sedikit tentang diri kamu?

Informan 9: Saya Informan 9, usia 23 tahun, sekarang masih kuliah di Bandung. Kalau lagi nggak kuliah ya biasanya rebahan sambil main HP aja sih.

Peneliti: Oke, kalau soal media sosial, kamu paling sering pakai yang mana?

Informan 9: Yang paling sering sih WhatsApp sama TikTok. Dua-duanya selalu aku buka tiap hari.

Peneliti: Seberapa sering kamu buka TikTok dalam satu hari?

Informan 9: Tiap ada waktu senggang pasti buka TikTok. Entah itu pagi, siang, atau malam.

Peneliti: TikTok-nya kamu pakai buat hiburan aja, atau ada tujuan lain juga?

Informan 9: Tiga-tiganya sih hiburan, belajar, dan belanja juga. Kontennya macem-macem dan bermanfaat juga kadang.

Peneliti: Menarik. Kamu sudah pernah belanja lewat TikTok Shop?

Informan 9: Udah dong.

Peneliti: Masih ingat produk apa yang pertama kali kamu beli? Atau mungkin yang terakhir?

Informan 9: Pertama kali beli jaket, yang terakhir kemarin beli skincare.

Peneliti: Waktu kamu lihat produk itu di TikTok, apa yang kamu rasain?

Informan 9: Seneng banget! Apalagi kalau harganya lebih murah dan kita nggak perlu buka banyak aplikasi buat belanja. Praktis gitu.

Peneliti: Apakah kamu merasa lebih percaya ketika bisa lihat langsung produknya lewat video?

Informan 9: Iya, lebih percaya sih, apalagi kalau review-nya bagus dan sering muncul di FYP.

Peneliti: Menurut kamu, apa sih kelebihan TikTok Shop dibanding platform belanja lain?

Informan 9: Menurut aku sih di TikTok lebih gampang nyari review karena bentuknya video, jadi lebih meyakinkan.

Peneliti: Kalau dari segi konten, kamu bisa bedain mana yang iklan langsung dan mana yang promosi lewat konten kreator?

Informan 9: Bisa sih. Biasanya iklan tuh langsung tunjukkan produk dan harganya. Kalau promosi tuh lebih halus, lewat konten kreator gitu.

Peneliti: Ceritain dong pengalaman belanja kamu di TikTok.

Informan 9: Biasanya aku liat-liat review dulu, bandingin harga juga. Kalau lebih murah dan barangnya aku butuh, ya langsung beli deh.

Peneliti: Perasaan kamu waktu nunggu barang datang gimana?

Informan 9: Nggak sabar banget! Apalagi kalau barangnya lucu dan diskon.

Peneliti: Kamu biasanya belanjanya direncanain atau spontan?

Informan 9: Spontan sih kebanyakan.

Peneliti: Apa biasanya yang memicu kamu belanja secara spontan?

Informan 9: Karena barangnya menarik dan kayaknya aku butuh aja gitu, meskipun sebenarnya belum tentu.

Peneliti: Pernah nyesel nggak setelah belanja di TikTok Shop?

Informan 9: Belum pernah sih. Tapi kalau lihat saldo langsung habis, baru deh nyesel sendiri, hahaha.

Peneliti: Diskon tuh pengaruh banget nggak buat kamu?

Informan 9: Pengaruh banget, apalagi aku mahasiswa, harus pintar hemat. Jadi diskon itu penyelamat.

Peneliti: Pernah beli barang cuma karena tergiur diskon?

Informan 9: Pernah banget! Waktu itu beli liptint karena diskon jadi 15 ribu aja, padahal sebenarnya nggak terlalu butuh.

Peneliti: Menurut kamu, diskon itu bikin kamu lebih untung atau malah boros?

Informan 9: Untung sih, asal produknya beneran kepakai. Kalau cuma numpuk di rumah, ya boros juga.

Peneliti: Kamu mengikuti influencer tertentu di TikTok?

Informan 9: Nggak yang ngikutin banget, tapi aku selalu liat review dari beberapa influencer sebelum beli.

Peneliti: Jadi pernah beli produk karena liat rekomendasi influencer?

Informan 9: Pernah. Aku beli liptint karena influencer-nya review warna-warnanya, terus aku jadi pengen.

Peneliti: Pengaruh influencer ke keputusan belanja kamu sejauh apa?

Informan 9: Lumayan sih, jadi bahan pertimbangan juga.

Peneliti: Kalau disuruh milih, lebih berpengaruh diskon atau influencer?

Informan 9: Diskon gede sih. Itu yang paling menggoda.

Peneliti: Kalau lihat ada tulisan “diskon terbatas”, kamu biasanya gimana?

Informan 9: Langsung pengen buru-buru beli, takut kehabisan.

Peneliti: TikTok Shop ini bikin kamu jadi lebih konsumtif nggak?

Informan 9: Nggak juga, aku masih sesuai kebutuhan kok. Nggak asal belanja aja.

Peneliti: Sekarang setelah beberapa kali belanja, sikap kamu berubah nggak?

Informan 9: Nggak terlalu berubah, tapi aku jadi lebih selektif aja. Beli yang beneran aku butuh.

Peneliti: Ada pengalaman belanja yang paling berkesan?

Informan 9: Waktu bisa dapet diskon besar buat skincare. Hemat banget!

Peneliti: Ada saran nggak buat TikTok Shop?

Informan 9: Mungkin harus lebih tegas sama penjual nakal ya. Jangan sampai merugikan pembeli.

Peneliti: Kalau dibanding belanja konvensional, gimana pengaruh TikTok Shop ke kebiasaan belanja kamu?

Informan 9: Sekarang aku lebih suka belanja online sih. Lebih praktis dan banyak pilihan.

Peneliti: Apa yang bikin TikTok Shop beda dari yang lain?

Informan 9: Di TikTok itu gampang banget nemu produk baru lewat FYP. Tanpa cari pun, produk bisa muncul sendiri.

Peneliti: Oke, terakhir, ada hal lain yang ingin kamu tambahkan?

Informan 9: Udah cukup kok. Makasih ya.

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 10

Peneliti: Bisa diceritakan sedikit tentang diri kamu?

Informan 10: Hai, saya Informan 10, usia 21 tahun. Sekarang saya sedang kuliah di Universitas Islam Al-Ihya, jurusan Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah, semester empat. Selain kuliah, saya juga kerja freelance dan punya bisnis kecil-kecilan.

Peneliti: Wah, aktif juga ya. Kalau untuk media sosial, platform apa yang paling sering kamu gunakan?

Informan 10: Paling sering sih Instagram dan TikTok. Keduanya rutin saya buka setiap hari.

Peneliti: Kalau TikTok, biasanya kamu habiskan berapa lama dalam sehari?

Informan 10: Kalau lagi senggang bisa sampai tiga jam sehari. Lumayan lama, ya.

Peneliti: Dan selama itu, biasanya kamu gunakan TikTok untuk apa aja?

Informan 10: Banyak, sih. Buat hiburan, belajar hal-hal baru, dan kadang cari-cari produk juga buat keperluan affiliate marketing yang saya jalani.

Peneliti: Menarik. Berarti kamu juga aktif di TikTok Shop?

Informan 10: Iya, saya udah sering belanja di sana. Apalagi sejak saya jadi affiliate TikTok, jadi makin sering deh buka-buka produknya.

Peneliti: Masih ingat produk terakhir yang kamu beli?

Informan 10: Terakhir saya beli mouse laptop. Kebetulan lagi diskon juga.

Peneliti: Nah, waktu lihat produk dijual lewat video TikTok, apa yang kamu rasakan?

Informan 10: Seneng banget! Soalnya kita bisa lihat bentuk produknya langsung, terus ada review jujur dari pengguna juga. Jadi lebih yakin sebelum beli.

Peneliti: Jadi kamu merasa lebih percaya saat lihat produk secara langsung lewat video?

Informan 10: Iya, apalagi kalau nonton live. Kita bisa langsung tanya ke penjualnya juga.

Peneliti: Kalau menurut kamu, apa kelebihan utama TikTok Shop dibandingkan platform lain?

Informan 10: Diskonnya sih yang parah banget, bisa setiap hari ada diskon gila-gilaan. Ditambah fitur live yang bikin kita bisa lihat detail produk langsung.

Peneliti: Kamu bisa membedakan nggak antara konten promosi dan iklan biasa?

Informan 10: Bisa dong. Biasanya promosi itu lebih kreatif dan ada interaksi, sedangkan iklan biasa cenderung kaku. Terus kalau ada keranjang kuningnya, itu tandanya konten promosi.

Peneliti: Ada pengalaman belanja paling berkesan nggak?

Informan 10: Ada. Saya pernah beli bedak dari brand baru, awalnya ragu, tapi setelah lihat kolom komentar isinya review bagus semua, saya akhirnya beli. Eh ternyata produknya bagus banget.

Peneliti: Gimana perasaan kamu saat barangnya datang?

Informan 10: Seneng banget! Dapet produk bagus dengan harga murah itu rasanya puas banget.

Peneliti: Kalau soal pembelian, kamu biasanya merencanakan dulu atau lebih sering spontan?

Informan 10: Dua-duanya sih. Kadang memang nyari produk tertentu, tapi sering juga beli secara spontan pas lagi scroll dan lihat produk menarik.

Peneliti: Biasanya apa yang memicu kamu untuk beli secara spontan?

Informan 10: Diskon gede dan gratis ongkir itu kombinasi maut sih buat saya, langsung tergoda.

Peneliti: Pernah nyesel beli produk dari TikTok Shop?

Informan 10: Pernah. Waktu itu beli lipstick, ternyata pas dipakai rasanya pahit dan baunya aneh. Terus juga pernah beli baju lebaran, tapi pengirimannya lama banget.

Peneliti: Jadi penyebab utamanya produk nggak sesuai ekspektasi?

Informan 10: Iya, dan kadang penjualnya nggak transparan. Makanya sekarang lebih hati-hati.

Peneliti: Menurut kamu, seberapa besar pengaruh diskon terhadap keputusan belanja kamu?

Informan 10: Besar banget, sekitar 75% keputusan saya beli itu karena diskon.

Peneliti: Sampai pernah beli barang hanya karena diskon besar?

Informan 10: Sering banget! Terutama bahan buat bisnis bouquet saya.

Peneliti: Contohnya?

Informan 10: Pernah beli pita dan bunga artificial diskon 50%, padahal stok saya masih banyak. Tapi saya pikir bagus juga buat stok, supaya bisa jual lebih murah.

Peneliti: Diskon menurut kamu bikin untung atau justru boros?

Informan 10: Untung sih, tapi harus pintar-pintar juga. Soalnya kadang ada toko yang nakal, naikin harga dulu baru kasih diskon.

Peneliti: Kamu mengikuti influencer tertentu nggak?

Informan 10: Iya, saya suka Fadil Jaidi. Dia sering promosi produk UMKM yang bagus-bagus.

Peneliti: Pernah beli produk karena rekomendasi influencer?

Informan 10: Pernah, saya beli skincare yang direkomendasiin Indira Kalista.

Peneliti: Hasilnya gimana?

Informan 10: Di saya nggak terlalu cocok sih, tapi ya sesuai lah sama harganya.

Peneliti: Jadi seberapa besar pengaruh influencer ke keputusan belanja kamu?

Informan 10: Cukup besar, tapi saya tetap cek review pembeli lain dulu sebelum yakin beli.

Peneliti: Kalau dibandingkan, lebih berpengaruh diskon atau influencer?

Informan 10: Jelas diskon besar!

Peneliti: Biasanya gimana reaksi kamu kalau lihat diskon terbatas?

Informan 10: Langsung panik nyari dompet wkwk. Buru-buru checkout.

Peneliti: Apakah TikTok Shop mengubah cara pandang kamu terhadap nilai suatu produk?

Informan 10: Iya, sekarang saya lebih percaya sama toko yang punya rating tinggi dan review bagus.

Peneliti: Apakah kamu jadi lebih konsumtif setelah pakai TikTok Shop?

Informan 10: Nggak juga sih. Justru saya jadi lebih hati-hati dan selektif.

Peneliti: Setelah pengalaman buruk, apakah ada perubahan sikap dalam belanja online?

Informan 10: Iya, sekarang saya selalu cari toko yang rating-nya tinggi dan review-nya banyak dulu sebelum beli.

Peneliti: Pengalaman paling berkesan selama belanja di TikTok Shop?

Informan 10: Dapat produk yang awalnya nggak saya rencanakan beli, tapi ternyata bagus banget dan kecape terus.

Peneliti: Kalau boleh kasih saran buat TikTok Shop?

Informan 10: Perbanyak diskon dan gratis ongkir dong! Itu yang bikin kami semangat belanja.

Peneliti: Terakhir, menurut kamu belanja di TikTok Shop ngaruh ke kebiasaan belanja offline?

Informan 10: Iya, sekarang saya lebih milih belanja online karena lebih praktis, bisa sambil rebahan.

Peneliti: Menurut kamu, apa yang membedakan TikTok Shop dari platform lain?

Informan 10: Fitur live-nya sih. Lebih interaktif, bisa tanya jawab langsung. Itu yang bikin beda banget.

Peneliti: Terima kasih banyak atas waktunya dan ceritanya!

Informan 10: Sama-sama!



REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 11

Peneliti: Bisa tolong perkenalkan diri kamu terlebih dahulu?

Informan 11: Informan 11, usia saya 20 tahun, saat ini sedang menempuh semester 6 jurusan Manajemen di Universitas Sali Al-Falah atau Unisal. Di luar kegiatan kuliah, saya juga kerja paruh waktu supaya tetap produktif dan mandiri secara finansial.

Peneliti: Wah, keren! Kalau boleh tahu, platform media sosial favorit kamu apa?

Informan 11: Saya paling sering buka TikTok sih. Soalnya bisa sekalian cari hiburan, cari produk, dan kadang juga jadi tempat lihat review sebelum belanja.

Peneliti: Seberapa sering kamu buka TikTok dalam sehari?

Informan 11: Kalau ada waktu luang pasti langsung buka. Entah itu pas istirahat kuliah, nunggu orderan kerjaan, atau sebelum tidur. Udah kayak rutinitas harian gitu.

Peneliti: Biasanya kamu buka TikTok untuk tujuan apa?

Informan 11: Banyak ya, tapi yang paling sering sih buat hiburan. Tapi lama-lama malah jadi tempat buat cari produk juga, kayak skincare, fashion, bahkan alat-alat lucu. Saya juga sering lihat review dari pengguna lain, jadi bisa tahu produk itu bagus atau nggak.

Peneliti: Pernah belanja di TikTok Shop?

Informan 11: Pernah dong. Saya sempat beli baju dari salah satu brand lokal namanya Wispie. Sering muncul di FYP dan akhirnya kepincut juga.

Peneliti: Apa yang membuat kamu tertarik saat melihat produk di TikTok?

Informan 11: Menarik banget sih, karena visualisasinya jelas, terus kadang dibalut dengan konten yang lucu atau relatable. Tapi saya tetap harus lihat review dari beberapa akun dulu, biar nggak asal beli.

Peneliti: Menurut kamu, apa keunggulan TikTok Shop dibanding platform lain?

Informan 11: Buat saya, TikTok Shop itu seperti paket lengkap. Bisa sambil nonton video hiburan, tapi juga sekalian belanja. Jadi lebih enjoy aja prosesnya, nggak membosankan kayak marketplace lain yang cuma katalog produk.

Peneliti: Kamu bisa membedakan antara iklan dan konten promosi?

Informan 11: Sekarang tuh dua hal itu sudah nyatu banget. Tapi biasanya bisa dibedakan dari cara penyampaian. Kalau iklan lebih formal dan to the point, sedangkan promosi lewat konten kreator biasanya lebih soft dan dibalut storytelling.

Peneliti: Gimana sih kamu biasanya mengambil keputusan untuk membeli produk?

Informan 11: Saya beli kalau memang butuh aja. Tapi jujur, seringnya jadi impulsif juga kalau lihat harga atau kontennya menarik.

Peneliti: Jadi lebih sering direncanakan atau spontan?

Informan 11: Lebih ke spontan sih. Kadang awalnya nggak niat beli, tapi pas scroll-scroll lihat diskon atau review bagus jadi checkout.

Peneliti: Pernah merasa menyesal setelah belanja?

Informan 11: Pernah. Waktu itu saya beli baju, tapi ternyata bahannya nggak sesuai ekspektasi. Jadi agak kecewa.

Peneliti: Kalau soal pengaruh diskon, besar nggak?

Informan 11: Besar banget. Bisa sampai 80 persen pengaruhnya. Apalagi sebagai mahasiswa, diskon tuh sangat menggiurkan.

Peneliti: Pernah beli produk hanya karena diskon?

Informan 11: Pernah banget. Waktu itu saya beli produk skincare yang lagi diskon besar. Padahal belum tentu butuh saat itu.

Peneliti: Diskon itu bikin untung atau malah boros?

Informan 11: Dua-duanya bisa. Kalau memang produknya dipakai dan bermanfaat, ya untung. Tapi kadang juga jadi impulsive buying sih.

Peneliti: Kamu mengikuti influencer tertentu?

Informan 11: Iya, saya ikutin beberapa beauty influencer. Bukan karena fans banget, tapi lebih ke cara mereka review itu jelas dan meyakinkan.

Peneliti: Pernah beli produk karena rekomendasi mereka?

Informan 11: Pernah. Saya beli lip product gara-gara lihat warna-warnanya pas direview, langsung tergoda beli.

Peneliti: Menurut kamu, pengaruh influencer itu besar nggak?

Informan 11: Cukup besar sih. Setidaknya jadi bahan pertimbangan sebelum beli.

Peneliti: Mana yang lebih pengaruh, diskon atau influencer?

Informan 11: Buat saya pribadi, lebih ke rekomendasi influencer. Karena mereka bisa kasih insight yang jujur, bukan cuma harga murah aja.

Peneliti: Kalau lihat diskon terbatas, apa reaksi kamu?

Informan 11: Tergantung produknya. Kalau emang saya incar dan kebetulan diskon, bisa langsung beli.

Peneliti: Apakah TikTok Shop mengubah cara kamu melihat nilai suatu produk?

Informan 11: Nggak terlalu. Tapi saya jadi lebih teliti lihat review video dibanding cuma lihat foto produk.

Peneliti: Setelah pakai TikTok Shop, kamu merasa jadi lebih konsumtif?

Informan 11: Iya sih, kadang jadi sering check out tanpa sadar. Tapi saya tetap berusaha kontrol.

Peneliti: Kalau sekarang, gimana sikap kamu dalam belanja?

Informan 11: Tetap berusaha beli sesuai kebutuhan aja. Meskipun kadang tergoda juga.

Peneliti: Ada pengalaman belanja yang paling berkesan?

Informan 11: Waktu itu saya beli bundle skincare dan dapet diskon gede. Rasanya puas banget!

Peneliti: Ada saran buat TikTok Shop?

Informan 11: Mungkin bisa disamakan biaya pembayaran lewat transfer dan COD. Soalnya kadang transfer malah lebih mahal.

Peneliti: Apakah kamu sekarang jadi lebih jarang belanja offline?

Informan 11: Iya, sekarang lebih suka online. Lebih praktis dan banyak pilihan.

Peneliti: Menurut kamu, apa yang bikin TikTok Shop beda dari platform lain?

Informan 11: Kontennya itu loh. Bisa sambil dengerin musik, lihat review lucu, dan langsung beli. Jadi pengalaman belanja yang unik.

Peneliti: Ada hal tambahan yang ingin kamu sampaikan?

Informan 11: Nggak ada sih. Sudah cukup, makasih.

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 12

Peneliti: Terima kasih sudah bersedia meluangkan waktu. Boleh diceritakan sedikit tentang diri Anda?

Informan 12: Saya Informan 12, 24 tahun. Saya tinggal di Bandung dan saat ini bekerja di bidang properti. Saya lulusan SMA.

Peneliti: Oke, terima kasih Nanda. Kalau boleh tahu, platform media sosial apa saja yang paling sering Anda gunakan sehari-hari?

Informan 12: Saya cukup aktif di WhatsApp, Instagram, YouTube, dan TikTok. Tapi kalau untuk sekedar hiburan, biasanya saya buka TikTok.

Peneliti: Seberapa sering Anda menggunakan TikTok dalam sehari?

Informan 12: Kurang lebih satu sampai dua kali sehari, tidak terlalu sering sih. Biasanya cuma kalau ada waktu luang aja.

Peneliti: Menarik. Penggunaannya lebih untuk hiburan, atau ada tujuan lain juga seperti belanja?

Informan 12: Lebih ke hiburan aja sih. Tapi saya pernah juga beberapa kali belanja di TikTok Shop.

Peneliti: Wah, sudah pernah belanja juga ya. Produk apa yang biasa Anda beli di TikTok Shop?

Informan 12: Biasanya produk fashion, kayak baju. Tapi terakhir saya beli barang elektronik juga.

Peneliti: Lalu secara umum, bagaimana tanggapan Anda terhadap produk-produk yang dijual di TikTok?

Informan 12: Menarik sih. Banyak produk yang bikin penasaran. Tapi saya tetap lebih percaya kalau bisa lihat produknya langsung.

Peneliti: Kalau menurut Anda, apa keunggulan utama dari TikTok Shop dibandingkan platform lain?

Informan 12: Promo-promonya menarik dan harganya juga cukup kompetitif. Jadi itu jadi daya tarik utamanya.

Peneliti: Bagaimana Anda bisa membedakan mana konten yang benar-benar promosi dan mana yang cuma hiburan biasa?

Informan 12: Kadang memang kontennya menarik banget, jadi susah dibedakan. Tapi kalau diperhatikan, biasanya promosi itu lebih jelas tujuannya.

Peneliti: Boleh ceritakan sedikit tentang pengalaman belanja Anda di TikTok Shop?

Informan 12: Waktu itu saya memang lagi butuh barang, jadi belinya memang direncanakan. Begitu barang sampai dan sesuai harapan, saya senang banget.

Peneliti: Jadi pembelian Anda lebih sering direncanakan ya?

Informan 12: Iya, saya biasanya beli karena memang butuh. Nggak yang tiba-tiba beli aja gitu.

Peneliti: Apakah Anda pernah menyesal setelah membeli sesuatu dari TikTok Shop?

Informan 12: Belum pernah sih. Selama ini barangnya sesuai semua.

Peneliti: Oke. Nah, bagaimana pengaruh diskon terhadap keputusan belanja Anda?

Informan 12: Cukup besar ya. Apalagi kalau ada potongan harga langsung atau bundling promo, biasanya saya tertarik.

Peneliti: Pernah nggak membeli sesuatu hanya karena diskon?

Informan 12: Nggak selalu sih. Tapi pernah juga beli barang elektronik karena memang harganya lebih murah dari tempat lain.

Peneliti: Apakah Anda merasa lebih diuntungkan dengan adanya diskon?

Informan 12: Iya, merasa lebih hemat. Tapi saya tetap hati-hati, jangan sampai kalap belanja.

Peneliti: Kalau soal influencer, apakah Anda mengikuti akun influencer tertentu?

Informan 12: Nggak. Saya nggak terlalu mengikuti influencer.

Peneliti: Jadi belum pernah beli produk karena rekomendasi influencer?

Informan 12: Nggak pernah.

Peneliti: Menurut Anda, mana yang lebih berpengaruh: diskon atau influencer?

Informan 12: Buat saya, diskon yang lebih ngaruh.

Peneliti: Kalau diskon itu terbatas waktu, Anda merasa tergesa untuk membeli?

Informan 12: Nggak juga. Saya tetap lihat dulu, butuh atau enggak. Nggak yang FOMO gitu.

Peneliti: Apakah belanja lewat TikTok Shop mengubah cara Anda menilai suatu produk?

Informan 12: Iya sih. Jadi sadar juga kalau barang bagus itu nggak selalu mahal.

Peneliti: Secara umum, apakah Anda merasa jadi lebih konsumtif?

Informan 12: Enggak. Saya tetap belanja sesuai kebutuhan aja.

Peneliti: Bagian mana yang paling memengaruhi pola belanja Anda di TikTok Shop?

Informan 12: Diskonnya sih. Itu yang paling bikin tergoda.

Peneliti: Jadi bisa dibilang Anda lebih berhati-hati ya sekarang?

Informan 12: Iya, saya lebih selektif sekarang. Enggak impulsif.

Peneliti: Ada pengalaman belanja paling berkesan selama pakai TikTok Shop?

Informan 12: Proses belanjanya yang simple. Nggak ribet dan cepat juga.

Peneliti: Kalau boleh memberikan saran untuk TikTok Shop, apa yang ingin Anda sampaikan?

Informan 12: Mungkin lebih jaga kualitas produk ya. Jangan sampai mengecewakan pembeli.

Peneliti: Terakhir, apakah TikTok Shop berpengaruh terhadap aktivitas belanja Anda secara umum?

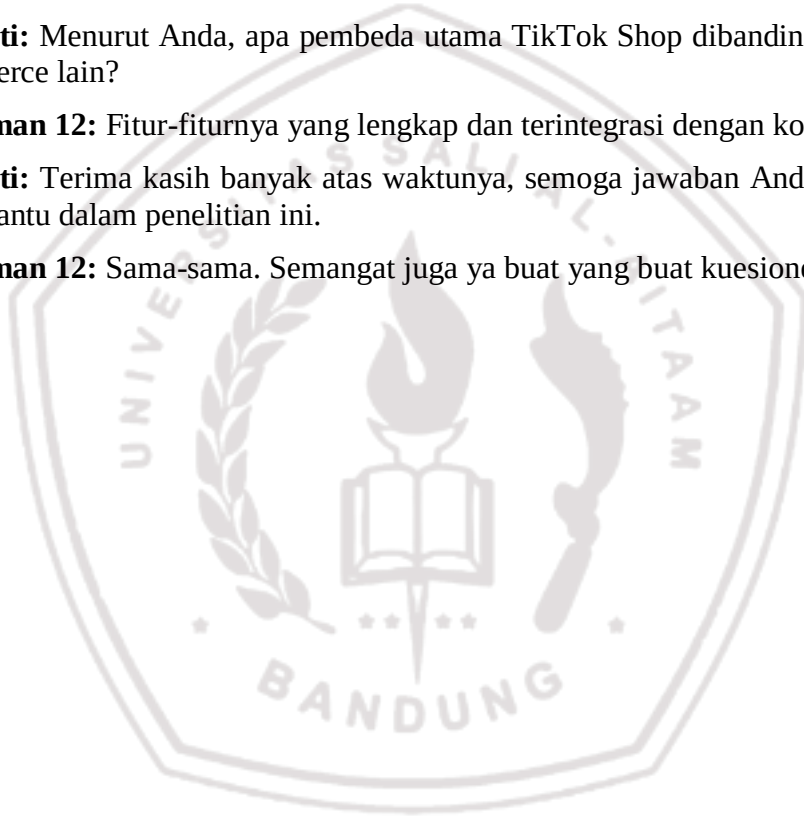
Informan 12: Lumayan. Jadi lebih mudah belanja online meskipun sedang sibuk.

Peneliti: Menurut Anda, apa pembeda utama TikTok Shop dibanding platform e-commerce lain?

Informan 12: Fitur-fiturnya yang lengkap dan terintegrasi dengan konten hiburan.

Peneliti: Terima kasih banyak atas waktunya, semoga jawaban Anda bisa sangat membantu dalam penelitian ini.

Informan 12: Sama-sama. Semangat juga ya buat yang buat kuesioner ini



REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 13

Peneliti: Bisa diceritakan sedikit tentang diri kamu? Usia, domisili, pendidikan, dan aktivitas sehari-hari?

Informan 13: Usia saya 19 tahun, domisili di Bandung. Saat ini saya sedang kuliah, jadi aktivitas sehari-hari ya mostly kuliah aja sih.

Peneliti: Kalau dari media sosial, aplikasi apa yang paling sering kamu pakai?

Informan 13: TikTok dan Instagram, dua itu yang paling sering.

Peneliti: Dalam sehari, seberapa sering kamu menggunakan TikTok?

Informan 13: Bisa sampai 5 jam per hari atau mungkin lebih, tergantung mood juga sih.

Peneliti: Biasanya TikTok kamu pakai untuk apa? Hiburan, belajar, atau belanja?

Informan 13: Dua hal sih: hiburan dan belanja. Keduanya sama-sama bikin betah scroll lama-lama.

Peneliti: Kamu sudah pernah belanja di TikTok Shop?

Informan 13: Sudah dong. Produk terakhir yang aku beli itu skincare.

Peneliti: Gimana perasaan kamu waktu lihat produk dijual lewat video TikTok?

Informan 13: Agak tertarik ya... apalagi kalau ulasannya bagus-bagus. Jadi makin yakin buat beli. Biasanya aku lihat dulu review dari pembeli lain sebelum klik checkout.

Peneliti: Menurut kamu, kelebihan TikTok Shop dibandingkan marketplace lain seperti Shopee atau Tokopedia?

Informan 13: Kalo TikTok Shop, lebih banyak diskon. Shopee sekarang harus langganan dulu buat dapet gratis ongkir, agak ribet.

Peneliti: Kalau dari sisi kontennya, gimana kamu bedain promosi di TikTok sama iklan biasa?

Informan 13: Kalau di TikTok itu lebih soft gitu promonya, kayak diselipin di konten. Misalnya ada influencer yang kayak gasii... endorse tapi gak kelihatan banget kalau itu promosi. Jadi nggak terlalu maksa.

Peneliti: Bisa ceritain pengalaman kamu ketika memutuskan beli produk di TikTok Shop?

Informan 13: Waktu itu aku udah riset dulu, baca ulasan dari pembeli lain. Jadi udah yakin. Dan hasilnya memuaskan banget, barangnya sesuai harapan.

Peneliti: Pembelian itu direncanakan sebelumnya atau spontan?

Informan 13: Direncanakan, karena memang lagi butuh barangnya.

Peneliti: Pernah merasa menyesal setelah beli produk dari TikTok?

Informan 13: Pernah. Aku beli dua varian, tapi yang datang malah satu varian aja tapi jumlahnya dua.

Peneliti: Seberapa besar pengaruh diskon terhadap keputusan belanja kamu?

Informan 13: Sangat besar. Apalagi kalau ada diskon 30% sampai 70%, ditambah gratis ongkir. Itu udah cukup bikin aku beli.

Peneliti: Pernah tergoda beli produk cuma karena diskon besar?

Informan 13: Pernah banget. Waktu itu kebetulan juga lagi butuh, terus harganya lumayan turun jauh. Ya udah deh beli aja.

Peneliti: Menurut kamu, diskon itu bikin kamu merasa lebih untung atau justru jadi kurang rasional?

Informan 13: Lebih merasa untung sih. Tapi tetap harus pintar-pintar lihat kebutuhan juga.

Peneliti: Kamu mengikuti influencer tertentu yang sering rekomendasi produk?

Informan 13: Iya, ada. Aku merasa mereka cukup akurat, dan sepertinya jujur dalam ngereview.

Peneliti: Ceritakan pengalaman kamu beli produk karena direkomendasikan influencer?

Informan 13: Aku beli moisturizer buat acne karena rekomendasi influencer. Dan ternyata hasilnya bagus. Jerawatku berkurang meskipun masih ada bekasnya.

Peneliti: Jadi hasilnya sesuai ekspektasi ya?

Informan 13: Iya, sesuai banget.

Peneliti: Menurut kamu, influencer punya pengaruh besar gak dalam keputusan belanja kamu?

Informan 13: Ada pengaruhnya, apalagi kalau dia udah sering aku tonton dan kontennya jujur.

Peneliti: Mana yang lebih ngaruh ke kamu: diskon besar atau rekomendasi influencer?

Informan 13: Dua-duanya sih... kombinasi keduanya bikin makin yakin buat beli.

Peneliti: Gimana perasaan kamu waktu lihat video influencer yang nawarin produk dengan diskon terbatas?

Informan 13: Biasa aja sih. Gak terlalu FOMO.

Peneliti: Pengalaman belanja di TikTok ini mengubah cara kamu menilai produk gak?

Informan 13: Banget. Belanja di TikTok tuh bikin kita gampang terpengaruh sama tampilan dan omongan orang, bukan nilai asli produknya. Yang kelihatan keren dan viral tuh langsung dianggap bagus, padahal kadang gak sesuai ekspektasi.

Peneliti: Sejak kenal TikTok Shop, kamu merasa jadi lebih konsumtif?

Informan 13: Iya. Jadi gampang tergoda dan cara mikir soal barang tuh berubah... dari yang logis jadi impulsif.

Peneliti: Setelah beberapa kali pengalaman, kamu sekarang lebih hati-hati atau tetap impulsif?

Informan 13: Lebih hati-hati sih. Sekarang jadi mikir panjang dulu sebelum beli.

Peneliti: Dari semua pengalaman, apa yang paling berkesan buat kamu?

Informan 13: Barangnya memuaskan dan diskonnya banyak, itu paling berkesan.

Peneliti: Ada pesan atau harapan buat TikTok Shop?

Informan 13: Semoga TikTok Shop bisa jadi tempat belanja yang asik, aman, dan gak bikin nyesel. Bukan cuma tempat “keracunan” tapi juga jujur dan nyaman buat semua orang.

Peneliti: Kalau dibandingin dengan platform lain, apa yang paling membedakan TikTok Shop?

Informan 13: Sebenarnya gak ada yang bener-bener memengaruhi sih, kenapa aku pilih TikTok atau platform lain. Tapi aku pribadi lebih nyaman belanja online karena introvert, jadi tinggal tunggu barang datang di rumah.

Peneliti: Ada hal lain yang ingin kamu tambahkan?

Informan 13: Mungkin TikTok Shop itu lebih banyak peminatnya karena diskonnya juga lebih banyak dibanding platform lain.

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 14

Peneliti: Terima kasih sudah meluangkan waktu. Pertama-tama, boleh diceritakan sedikit tentang diri kamu? Misalnya usia, domisili, pendidikan, dan aktivitas sehari-hari.

Informan 14: Nama saya Informan 14, umur saya tahun ini 21 tahun. Saya tinggal di Bandung Timur, tepatnya di Cibiru Hilir. Saya sedang menempuh pendidikan D4 dengan program studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah, sekarang masuk semester 2. Selain kuliah, saya juga aktif di organisasi kampus seperti himpunan mahasiswa dan BEM. Saya juga bekerja sebagai freelance di waktu luang.

Peneliti: Wah, cukup aktif ya. Kalau untuk media sosial sendiri, aplikasi apa yang paling sering kamu gunakan?

Informan 14: Saya paling sering pakai Instagram dan WhatsApp, sih. Biasanya untuk komunikasi, cari informasi, atau update kehidupan pribadi.

Peneliti: Kalau TikTok, apakah kamu sering menggunakannya juga?

Informan 14: Jujur, saya jarang buka TikTok. Biasanya kalau buka itu pas lagi butuh tutorial atau mau cari barang buat dibeli.

Peneliti: Jadi lebih sering digunakan untuk belanja ya?

Informan 14: Iya, betul. TikTok lebih saya manfaatkan untuk belanja.

Peneliti: Kalau begitu, apakah kamu pernah belanja lewat TikTok Shop?

Informan 14: Pernah. Barang terakhir yang saya beli itu holder untuk laptop.

Peneliti: Waktu kamu melihat produk tersebut lewat video di TikTok, apa yang kamu rasakan?

Informan 14: Tertarik sih, karena dengan adanya tayangan video atau live, kita bisa lebih kebayang barang aslinya itu seperti apa. Jadi terasa lebih real.

Peneliti: Kalau dibandingkan dengan marketplace lain seperti Shopee atau Tokopedia, apa keunggulan TikTok Shop menurut kamu?

Informan 14: Diskon yang ditawarkan di TikTok itu biasanya lebih besar dibandingkan platform lain.

Peneliti: Nah, menurut kamu, gimana sih cara kamu membedakan antara konten promosi di TikTok dengan iklan biasa?

Informan 14: Biasanya promosi di TikTok itu berupa konten video, bisa juga tutorial masak misalnya, terus si pembuat videonya menyelipkan promosi produk. Jadi lebih kreatif.

Peneliti: Pernah nggak ada pengalaman kamu memutuskan beli produk karena lihat konten semacam itu?

Informan 14: Pernah banget. Waktu itu saya cuma iseng scroll TikTok, terus muncul di FYP video tentang bedak dari brand baru. Kebetulan bedak saya habis juga. Nah, di videonya itu dijelaskan kualitas bedaknya dan pas saya cek di kolom komentar, review-nya bagus-bagus. Akhirnya saya beli.

Peneliti: Waktu itu kamu merasa tertarik karena apa?

Informan 14: Karena harganya murah dan penjelasan di video cukup meyakinkan. Jadi makin tergoda beli.

Peneliti: Apakah pembelian itu direncanakan sebelumnya?

Informan 14: Enggak, spontan banget.

Peneliti: Apa yang paling memicu kamu akhirnya beli?

Informan 14: Harga murah dan kualitas yang kelihatannya oke.

Peneliti: Pernah menyesal setelah belanja di TikTok Shop?

Informan 14: Pernah, waktu beli lipstik. Pas dipakai ke bibir, ada rasa pahit dan bau yang kurang enak. Jadi agak kecewa. Pernah juga beli baju sebelum Lebaran, tapi pengirimannya lama banget, sampai 2–3 minggu.

Peneliti: Menurut kamu, seberapa besar pengaruh diskon dalam keputusan kamu membeli produk?

Informan 14: Besar banget, apalagi buat kita kaum mendang-mending. Diskon itu menggoda.

Peneliti: Diskon seperti apa yang paling menarik buat kamu?

Informan 14: Cashback dan gratis ongkir sih yang paling saya incar.

Peneliti: Kamu pernah membeli produk hanya karena diskonnya besar?

Informan 14: Nggak pernah sih. Saya biasanya beli karena memang butuh atau tertarik dengan produknya, bukan semata-mata karena diskon.

Peneliti: Menurut kamu, diskon itu bikin kamu merasa lebih untung atau justru jadi nggak rasional?

Informan 14: Lebih merasa untung, tapi sayangnya banyak taktik dari seller yang naikin harga dulu baru kasih diskon palsu. Jadi harus jeli.

Peneliti: Kamu mengikuti influencer tertentu yang suka merekomendasikan produk?

Informan 14: Iya, saya follow Fadil Jaidi di Instagram. Dia sering promosiin produk UMKM yang bagus-bagus.

Peneliti: Apa yang bikin kamu percaya pada influencer seperti dia?

Informan 14: Karena dia kelihatan jujur waktu review. Jadi lebih percaya.

Peneliti: Pernah nggak beli produk karena rekomendasi influencer?

Informan 14: Pernah, dari Indira Kalista di YouTube. Dia review skincare yang harganya ramah di kantong dan aman buat remaja. Saya beli dan cocok.

Peneliti: Hasilnya sesuai ekspektasi?

Informan 14: Ya, meskipun nggak sama persis di wajah saya, tapi sesuai dengan harganya lah.

Peneliti: Menurut kamu, apakah influencer punya peran besar dalam keputusan belanja kamu?

Informan 14: Cukup besar sih. Karena kepercayaan yang mereka bangun bisa bikin kita ikut tertarik bahkan sampai beli.

Peneliti: Dalam pengalaman kamu, lebih berpengaruh mana: diskon besar atau rekomendasi influencer?

Informan 14: Kalau saya pribadi, lebih ke diskon besar.

Peneliti: Ketika kamu lihat video influencer menawarkan produk dengan diskon terbatas, kamu merasa FOMO?

Informan 14: Enggak juga sih. Biasa aja.

Peneliti: Setelah beberapa kali pengalaman, apakah kamu lebih hati-hati atau justru lebih impulsif saat belanja?

Informan 14: Sekarang jadi lebih hati-hati. Biasanya saya cek rating toko, jumlah pembelian, dan review dari pembeli sebelumnya.

Peneliti: Ada pengalaman paling berkesan selama belanja di TikTok Shop?

Informan 14: Pernah beli barang tanpa niat, tapi pas datang ternyata barangnya bagus banget dan melebihi ekspektasi. Itu sih yang paling berkesan.

Peneliti: Apa saran atau harapan kamu buat TikTok Shop biar pengalamannya makin baik?

Informan 14: Mungkin lebih sering ngasih diskon ongkir ya. Soalnya ongkirnya kadang mahal, bikin mikir dua kali sebelum checkout.

Peneliti: Secara keseluruhan, gimana pengalaman belanja di TikTok Shop memengaruhi cara kamu memaknai belanja?

Informan 14: Sekarang saya jadi lebih hati-hati kalau belanja, terutama online. Tapi juga lebih tertarik karena promosi di TikTok itu lebih engaging dan kreatif.

Peneliti: Kalau dibandingkan dengan platform lain seperti Shopee atau Instagram, apa yang menurut kamu paling beda dari TikTok Shop?

Informan 14: Fitur live-nya sih. Di TikTok lebih lancar, menunya juga jelas, jadi nggak bikin pusing kalau mau tanya-tanya produk.

Peneliti: Terakhir, ada hal lain yang ingin kamu tambahkan?

Informan 14: Cukup, sih. Semua udah saya sampaikan. Terima kasih juga buat pertanyaannya.

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 15

Peneliti: Halo! Boleh kenalan dulu nggak? Bisa ceritain sedikit tentang kamu kayak usia, domisili, kuliah di mana, dan keseharian kamu gimana?

Informan 15: Hallo! Nama saya Informan 15, umur 20 tahun, tinggal di Bandung. Saya sekarang lagi kuliah di jenjang D3. Kesehariannya ya seperti pelajar kebanyakan sih pagi ke kampus, ikut kelas, terus pulang. Hidupnya agak flat ya, haha. Tapi ya sesekali nongkrong juga sih, sekedar melipir cari jajanan gitu, buat nyenengin diri hehe

Peneliti: Wah, relatable banget. Sekarang kita bahas media sosial, ya. Kamu paling sering pakai platform apa?

Informan 15: Paling sering sih Instagram, TikTok, dan WhatsApp. Tapi yang paling sering banget aku buka itu TikTok. Hampir tiap hari scroll-scroll.

Peneliti: Seberapa sering biasanya kamu buka TikTok dalam sehari?

Informan 15: Hmm... kalau dihitung sih bisa dibilang sering banget ya, tapi kalau pakai rate setting nih, ya kira-kira 10% dari waktu aku habis buat scroll TikTok. Itu pun udah termasuk lihat-lihat konten review, info belanja, dan hiburan.

Peneliti: TikTok kamu gunakan buat apa aja biasanya?

Informan 15: Buat belajar dan belanja sih. Kalau mau beli sesuatu tuh biasanya aku cari review-nya dulu dari konten-konten TikTok. Kadang malah nemu barang bagus yang awalnya nggak dicari.

Peneliti: Udah pernah belanja lewat TikTok Shop?

Informan 15: Udah dong! Pertama kali aku checkout itu body lotion, terus terakhir kemarin beli kemeja, hihiii.

Peneliti: Apa yang bikin kamu tertarik buat belanja di TikTok Shop?

Informan 15: Yang bikin tertarik tuh karena banyak barang-barang unik dan ada sensasi penasarannya. Jadi bikin calon pembeli tuh kayak 'eh lucu juga, coba ah', gitu. Belum lagi kalo lagi ada diskon atau flash sale, jadi makin pengen checkout deh.

Peneliti: Tapi kamu pernah merasa barang yang dibeli nggak sesuai iklan?

Informan 15: Pasti sih ya, nggak mungkin 100% sama. Kayak warna misalnya, sering beda dikit dari yang ditampilkan di video. Tapi selama kualitasnya oke, aku masih toleran sih.

Peneliti: Gimana pengalaman kamu dengan fitur-fitur belanja di TikTok?

Informan 15: Justru itu sih yang bikin TikTok Shop beda kita bisa langsung lihat video produk yang ada keranjang kuningnya, terus tinggal klik deh. Nggak ribet nyari-nyari produk di tempat lain. Simpel dan efisien banget!

Peneliti: Menurut kamu, iklan dari content creator di TikTok gimana sih?

Informan 15: Variatif banget dan punya ciri khas masing-masing. Ada yang lucu, ada yang informatif, ada yang dramatik juga. Kreativitas mereka tuh bikin iklannya jadi nggak ngebosenin. Kadang dari situ jadi penasaran dan akhirnya kebeli juga.

Peneliti: Kamu inget nggak momen pertama belanja lewat TikTok Shop?

Informan 15: Masih inget banget! Waktu itu aku scroll TikTok kayak biasa, terus nemu review produk yang menarik dan harganya murah. Klik link-nya, checkout, dan selesai semua di aplikasi yang sama. Simpel banget. Awalnya aku ragu, tapi pas barangnya sampai dan sesuai ekspektasi, jadi keterusan deh belanjanya.

Peneliti: Setelah belanja, gimana perasaan kamu?

Informan 15: Happy banget karena barangnya sesuai harapan semua, Alhamdulillah

Peneliti: Biasanya kamu belanja karena direncanakan atau spontan?

Informan 15: Dua-duanya sih. Ada yang direncanakan, tapi banyak juga yang spontan karena iklan TikTok yang kreatif banget bikin penasaran terus tahu-tahu udah checkout aja wkwk.

Peneliti: Faktor apa yang paling bikin kamu tergoda buat checkout?

Informan 15: Harganya sih! Apalagi kalau lagi diskon gede.

Peneliti: Pernah dapet barang cacat atau nggak sesuai?

Informan 15: Alhamdulillah belum pernah sih.

Peneliti: Kamu pernah kecewa sama produk yang direkomendasiin influencer?

Informan 15: Nggak pernah, karena aku cukup selektif juga. Influencer yang aku ikutin tuh yang jujur review-nya.

Peneliti: Kalau soal diskon, pengaruhnya ke keputusan belanja kamu seberapa besar?

Informan 15: Kalau lagi butuh banget sih diskon ngaruhnya 50% lah. Tapi kalau barang yang cuma aku pengenin aja, diskonnya bisa bikin aku jadi 90% pengen beli hahaha.

Peneliti: Tipe diskon kayak gimana yang paling bikin kamu tergiur?

Informan 15: Diskon langsung potong harga sih, kayak 50% atau lebih. Itu keliatan banget hematnya. Tambah free ongkir? Auto checkout!

Peneliti: Kamu pernah beli produk cuma karena diskon meskipun stok masih banyak di rumah?

Informan 15: Pernah banget dong, namanya juga cewek wkwk. Aku tuh lebih fokus ke bodycare daripada makeup, dan waktu itu brand bodycare langganan lagi diskon gede, jadi ya udah... borong deh.

Peneliti: Kamu punya influencer favorit yang suka kamu ikuti?

Informan 15: YESS BETUL SEKALI "REIZUKA ARI"! Aku suka karena dia review-nya jujur banget walaupun endorse. Misal produk skincare, dia pasti jelasin ingredients, cocok untuk kulit apa, dan semuanya dijelasin dengan jelas. Makanan juga dia review-nya bikin ngiler banget.

Peneliti: Pernah beli produk karena Reizuka Ari?

Informan 15: Pernah! Aku dulu bingung pilih sunscreen karena plontos, terus lihat Reiz pakai Azarine, aku coba juga dan cocok. Bahkan sunscreen brand dia sendiri "Reiz and Shine" juga aku beli dan cocok banget!

Peneliti: Wah, berarti pengaruhnya kuat ya.

Informan 15: Bangett. Kalau dia yang rekomendasiin dan ada diskonnya, aku gabakal mikir lama langsung checkout wkwkwk.

Peneliti: Kamu pernah ngerasa FOMO gara-gara belanja di TikTok?

Informan 15: Ada sih, tapi nggak semua hal aku FOMO-in. Tapi pernah juga FOMO parah sampe buru-buru checkout takut kehabisan wkwk.

Peneliti: Setelah sering belanja, jadi ada perubahan kebiasaan?

Informan 15: Iya, awalnya impulsif, tapi sekarang lebih hati-hati dan selektif. Aku belajar dari pengalaman juga sih. Sekarang selalu lihat kebutuhan dan review dulu sebelum beli.

Peneliti: Ada pengalaman paling berkesan?

Informan 15: Paling berkesan tuh waktu dapet produk bagus dengan harga miring dari flash sale. Review-nya beneran sesuai kenyataan. Puas banget dan nggak nyesel belanjanya.

Peneliti: Harapan kamu buat TikTok Shop ke depannya?

Informan 15: Semoga TikTok Shop bisa lebih ketat milih penjual biar produknya terpercaya. Ulasan dari pembeli juga sebaiknya lebih transparan, biar nggak ada fake review. Karena belanja di TikTok tuh bukan cuma soal kebutuhan, tapi juga pengalaman.

Peneliti: Menurut kamu, apa yang bikin TikTok Shop beda dari platform belanja lain?

Informan 15: Yang bikin beda tuh pengalaman belanjanya nyatu sama hiburan. Bisa lihat review langsung dari live atau video, jadi lebih interaktif dan meyakinkan.

Peneliti: Oke, terima kasih banyak ya atas sharing-nya. Insightful banget!

Informan 15: Sama-sama! Senang bisa sharing pengalaman belanja aku di sini!

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 16

Informan 16: Haii! Aku Informan 16 aja ya, biar misterius dikit hehe. Umur aku 22 tahun, tinggal di Bandung. Sekarang lagi sibuk jadi mahasiswa semester akhir sambil kerja juga. Sibuk sih, tapi ya dinikmatin aja prosesnya~

Peneliti: Wah, keren multitasking-nya! Kalau boleh tahu, kamu paling sering pakai media sosial apa?

Informan 16: TikTok dan Instagram sih yang paling sering aku buka. Kadang buka WhatsApp juga, tapi mostly buat komunikasi kerja atau kuliah aja.

Peneliti: Nah, kalau aktivitas scrolling TikTok atau IG kamu seberapa sering tuh?

Informan 16: Sering banget yaa, bisa dibilang hampir tiap ada waktu luang langsung scroll. TikTok tuh racun emang, buka sebentar taunya udah sejam lebih

Peneliti: Biasanya kamu ngapain aja sih di TikTok atau Instagram?

Informan 16: Tiga-tiganya sih, antara hiburan, belajar, sama belanja. Kadang nyari tips-tips, kadang ngeliatin influencer, kadang ujung-ujungnya checkout wkwk.

Peneliti: Pernah belanja di TikTok Shop?

Informan 16: Pernah dong! Pertama kali coba beli pakaian. Iseng banget awalnya, tapi ternyata malah keterusan belanja karena pengalaman pertamanya memuaskan banget. Real pict-nya sesuai banget sama ekspektasi.

Peneliti: Waktu belanja itu kamu merasa puas nggak?

Informan 16: Puas! Nggak nyangka aja prosesnya semudah itu dan barangnya oke punya. Jadi ngerasa pengen coba lagi dan lagi

Peneliti: Biasanya belanjanya kamu rencanain dulu atau spontan?

Informan 16: Spontan sih seringnya. Gara-gara lihat video influencer yang muncul berulang-ulang, jadi penasaran banget dan akhirnya CO juga.

Peneliti: Jadi, konten-konten influencer itu ngaruh ya?

Informan 16: Banget! Apalagi kalau mereka review-nya jujur dan kelihatan real, itu ngaruh besar buat nentuin beli atau nggaknya. Jadi merasa ada dorongan untuk “punya juga deh!”

Peneliti: Pernah merasa tertipu atau kecewa dengan belanja di TikTok Shop?

Informan 16: Sejauh ini alhamdulillah belum pernah. Barang yang aku beli sesuai semua sama yang di-review, jadi aman dan memuaskan.

Peneliti: Menurut kamu, promo kayak diskon atau gratis ongkir berpengaruh besar nggak?

Informan 16: 100% ngaruh! Kalau udah liat gratis ongkir dan voucher, bawaannya pengen checkout aja. Kadang nggak butuh-butuh amat juga tetep dibeli karena sayang promo hehe.

Peneliti: Ada pengalaman belanja yang paling kamu inget nggak?

Informan 16: Ada banget! Waktu itu aku beli sepatu, pas banget lagi diskon gede. Selisih harganya jauh dari harga normal. Rasanya seneng banget dapet barang bagus dengan harga miring. Plus, review-nya juga meyakinkan banget.

Peneliti: Kalau harus milih, kamu lebih tergoda karena diskon atau karena influencer?

Informan 16: Hmmm... dua-duanya sih. Tapi kalau dikombinasiin ya udah deh, nggak pake mikir langsung checkout! Apalagi kalau produknya udah lama aku pengen.

Peneliti: Kamu termasuk FOMO nggak kalau lihat produk viral?

Informan 16: Bisa dibilang netral sih. Kadang FOMO, tapi nggak semua hal aku ikutin. Kalau produknya cocok dan memang menarik, baru deh aku ikutan hype-nya.

Peneliti: Gimana secara umum pengalaman belanja di TikTok Shop?

Informan 16: Bagus! Menurut aku yang bikin beda adalah integrasinya sama konten video yang menarik dan interaktif. Kita bisa liat real review sebelum beli, jadi lebih yakin. Kayak ngerasa diajak ngobrol langsung sama penjualnya.

Peneliti: Ada harapan atau saran buat TikTok Shop ke depannya?

Informan 16: Harapannya sih semoga TikTok Shop lebih sering ngadain voucher dan promo biar belanja makin hemat. Terus, tingkatin juga keamanan dan kepercayaan, supaya pembeli nggak ragu. Karena belanja di TikTok tuh udah bukan cuma soal kebutuhan, tapi juga soal pengalaman yang menyenangkan!

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 17

Peneliti: Hai! Kenalan dulu dong. Sekarang lagi sibuk apa, tinggal di mana, dan biasanya aktivitas harian kamu ngapain aja?

Informan 17: Halo juga! Aku Informan 17. Umurku 20 tahun dan tinggal di Kabupaten Bandung. Sekarang lagi kuliah, terus aktif juga di organisasi kampus, UKM, dan beberapa kegiatan komunitas di luar kampus. Lumayan padat, tapi seru sih!

Peneliti: Wah keren banget, aktif banget yaa. Nah kalau soal media sosial, kamu paling sering pake apa nih?

Informan 17: Paling sering sih WhatsApp dan Instagram. Dua itu udah cukup buat komunikasi sama update info. Kadang scroll TikTok juga tapi nggak rutin.

Peneliti: Oke, berarti nggak setiap hari ya scrolling medsos?

Informan 17: Iya bener. Bahkan kadang dalam seminggu bisa nggak buka sama sekali, apalagi pas lagi sibuk organisasi atau kegiatan luar kampus.

Peneliti: Nah, kalau pas buka, biasanya kamu pakai medsos buat apa aja?

Informan 17: Macem-macem sih. Buat hiburan pastinya, terus juga kadang buat belajar hal baru, sama yaa... belanja juga kadang-kadang

Peneliti: Oh belanja juga? Udah pernah belanja lewat TikTok Shop?

Informan 17: Udah pernah. Pertama kali beli alat kesehatan, yang terakhir beli pakaian. Lucu-lucu banget sih produk di TikTok, jadi suka tertarik.

Peneliti: Apa yang bikin kamu tertarik buat beli?

Informan 17: Banyak faktor ya, tapi paling ngaruh itu karena bisa lihat review produk langsung dari video. Kualitas videonya bagus, kelihatan real dan jujur gitu.

Peneliti: Kalau dibandingin sama iklan biasa, menurut kamu gimana promo di TikTok?

Informan 17: Promosi di TikTok tuh biasanya lebih spontan dan natural karena dibawain sama influencer. Beda sama iklan TV atau digital ads biasa yang udah jelas terkonsep dan kadang terlalu kaku.

Peneliti: Pengalaman belanja di TikTok Shop sendiri gimana menurut kamu?

Informan 17: Sama aja sih kayak di marketplace lain. Tapi yang aku suka, cara pemesanannya gampang dan user friendly. Nggak ribet sama sekali.

Peneliti: Kamu biasanya belanja itu direncanain atau lebih ke impulsif?

Informan 17: Bisa dua-duanya. Kadang aku beli karena udah direncanain, tapi kadang juga impulsif karena lihat review yang bagus dan kayaknya butuh banget saat itu juga.

Peneliti: Pernah kecewa waktu belanja di TikTok Shop?

Informan 17: Pernah sih. Waktu itu barang yang aku dapet ternyata nggak sesuai dengan yang dipromosikan. Sedikit kecewa tapi dijadiin pelajaran juga biar lebih hati-hati.

Peneliti: Kalau ngomongin promo, diskon, gratis ongkir... sejauh mana itu ngaruh ke kamu?

Informan 17: Sangat ngaruh! Apalagi kalau ada potongan harga yang besar, itu jadi daya tarik utama sih. Kayak waktu itu pernah beli sepatu, harga aslinya 150 ribuan, aku dapet cuma 60 ribu doang. Untung banget kan?

Peneliti: Menurut kamu, apa sih yang bikin kamu percaya sama produk di TikTok Shop?

Informan 17: Lebih ke review dari pembeli sebelumnya. Kalau mereka ngasih feedback positif dan jujur, aku jadi makin yakin buat beli.

Peneliti: Kamu pernah beli barang karena direkomendasikan influencer?

Informan 17: Nggak pernah sih. Aku lebih percaya ke review real dari pembeli biasa.

Peneliti: Tapi bisa aja ya kalau nemu produk yang menarik dan review-nya bagus?

Informan 17: Bisa jadi sih. Apalagi kalau ada diskon gede juga, makin tergoda buat klik “Beli Sekarang” hehe.

Peneliti: Menurut kamu, pengaruh konten video dalam belanja di TikTok itu seberapa besar?

Informan 17: Besar banget. Melihat tampilan produk lewat video tuh bikin pengalaman belanja jadi lebih hidup. Apalagi kalau kualitas videonya oke, bikin makin yakin aja gitu.

Peneliti: Kamu termasuk yang suka FOMO nggak kalau lihat produk viral?

Informan 17: Nggak juga. Aku lebih milih beli kalau memang butuh dan produknya sesuai dengan kebutuhan aku.

Peneliti: Jadi lebih selektif ya dalam belanja?

Informan 17: Iya, sekarang lebih berhati-hati. Nggak langsung tergoda walaupun diskonnya besar.

Peneliti: Ada harapan atau saran nggak buat TikTok Shop ke depannya?

Informan 17: Menurut aku sekarang udah cukup baik. Tapi semoga ke depannya lebih banyak diskon menarik. Terus mungkin juga bisa ningkatin kejelasan produk biar nggak terlalu beda jauh sama yang ditampilkan. Soalnya belanja online kan nggak bisa liat langsung kayak offline.

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 18

Peneliti: Halo! Boleh kenalan dulu dong, kamu sekarang kesibukannya apa dan tinggal di mana?

Informan 18: Hai! Aku Informan 18. Sekarang umurku 21 tahun, tinggalnya di Baleendah, Kabupaten Bandung. Lagi kuliah juga di salah satu universitas swasta di Bandung, namanya Universitas Sali Al-Aitaam.

Peneliti: Wah, semangat terus ya kuliahnya! Kalau di sela-sela waktu luang, biasanya kamu aktif di media sosial apa?

Informan 18: Paling sering TikTok sama Instagram sih. Dua-duanya buka setiap saat, nggak bisa lepas deh pokoknya

Peneliti: Hehe, relatable banget ya. Terus biasanya kamu pakai medsos buat apa nih?

Informan 18: Hiburan pasti, tapi juga sering banget dipakai buat belanja. Apalagi kalau lagi nemu barang-barang lucu dan diskon.

Peneliti: Jadi kamu udah pernah belanja di TikTok Shop juga dong?

Informan 18: Iya, udah dong. Waktu itu beli kerudung. Harganya lebih murah dibanding tempat lain, dan modelnya juga menarik banget.

Peneliti: Wah, lumayan ya. Apa yang bikin kamu akhirnya mutusin buat beli?

Informan 18: Karena kontennya menarik dan harganya juga jauh lebih murah. Kayak nggak mikir panjang langsung pengen checkout aja.

Peneliti: Menurut kamu, kenapa TikTok bisa bikin orang tertarik belanja?

Informan 18: Salah satu alasannya karena kontennya tuh gampang banget viral. Terus bikin video promosi juga gampang dan keliatan fun gitu.

Peneliti: Format video pendek di TikTok pengaruh nggak buat kamu?

Informan 18: Pengaruh banget! Karena videonya pendek dan langsung to the point, jadi cepat nangkap maksud promosinya. Beda sama iklan lain yang kadang terlalu panjang dan ngebosenin.

Peneliti: Nah, kalau dibandingin dengan marketplace lain, TikTok Shop menurut kamu gimana?

Informan 18: Lebih murah sih dari yang lain. Makanya suka banget scroll TikTok, terus eh nggak sengaja belanja

Peneliti: Biasanya kamu belanjanya direncanain dulu atau spontan?

Informan 18: Spontan banget. Lagi scroll terus nemu barang lucu dan murah, langsung beli deh.

Peneliti: Jadi alasannya lebih ke harga murah ya?

Informan 18: Iya. Harga yang murah itu ngaruh banget sih buat keputusan aku buat belanja.

Peneliti: Pernah kecewa belanja di TikTok Shop?

Informan 18: Alhamdulillah belum pernah. So far, barang yang aku beli sesuai sama yang ditampilkan.

Peneliti: Kalau disuruh kasih nilai pengaruh TikTok Shop ke keputusan belanja kamu, berapa persen?

Informan 18: Mungkin sekitar 90% deh. Soalnya dari tampilan sampai harga tuh udah ngebujuk banget.

Peneliti: Promo seperti gratis ongkir atau diskon berpengaruh gak?

Informan 18: Banget! Kalau ada gratis ongkir terus dapet potongan harga juga, aku nggak ragu buat langsung checkout.

Peneliti: Jadi merasa lebih untung gitu ya?

Informan 18: Iya bener. Berasa lebih hemat dan puas aja gitu.

Peneliti: Kamu termasuk yang gampang percaya sama konten influencer gak?

Informan 18: Nggak terlalu. Aku nggak gampang percaya sih, tapi kalau review-nya bagus dan jujur, bisa aja jadi yakin.

Peneliti: Pernah nggak sih beli barang karena FOMO atau ikut-ikutan?

Informan 18: Nggak pernah juga sih. Tapi kalau diskonnya gede banget, itu bisa bikin aku langsung checkout tanpa mikir panjang

Peneliti: Konten yang kayak gimana sih yang bikin kamu paling tertarik?

Informan 18: Yang kasih discount besar-besaran. Konten kayak gitu bikin aku mikir, “wah ini harus dibeli sekarang juga!”

Peneliti: Tapi pernah nggak kamu merasa nyesel belanja gara-gara diskon?

Informan 18: Hmm, kadang merasa agak nggak puas sih. Soalnya diskon besar itu bikin jadi belanja impulsif. Tapi ya sudah, dinikmati aja.

Peneliti: Menurut kamu, konten promosi TikTok bikin produk jadi lebih terpercaya gak?

Informan 18: Menurut aku iya. Soalnya dari video promosi bisa lihat barangnya lebih real.

Peneliti: Kamu termasuk yang lebih impulsif atau mikir dulu sebelum beli?

Informan 18: Lebih ke impulsif sih kalau lagi lihat diskon atau kontennya menarik banget.

Peneliti: Ada harapan atau saran nggak buat TikTok Shop?

Informan 18: Banyakin diskon dong pastinya! Sama mungkin lebih banyak baran

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 19

Peneliti: Hai! Sebelum kita ngobrol lebih jauh, boleh kenalan dulu nggak? Sekarang lagi sibuk apa dan tinggal di mana?

Informan 19: Halo! Aku Informan 19, Umurku 24 tahun, sekarang tinggal di Bandung dan lagi kuliah di jurusan D4 Akuntansi Perpajakan.

Peneliti: Wah, keren! Semangat ya kuliahnya. Nah, kalau keseharian kamu biasanya aktif di media sosial apa aja?

Informan 19: Aku aktif banget di Instagram sama TikTok. Dua itu sih yang paling sering dibuka, mungkin sekitar 5 jam sehari juga bisa lebih, apalagi kalau lagi gabut.

Peneliti: Lumayan intens juga ya Biasanya kamu ngapain aja di TikTok?

Informan 19: Macem-macem sih, mulai dari hiburan, cari inspirasi belajar, sampai belanja juga. Kadang dari scrolling-scroll aja tiba-tiba masuk ke TikTok Shop.

Peneliti: Oh jadi kamu udah pernah belanja juga di TikTok Shop?

Informan 19: Iya pernah dong! Waktu itu beli topi sama baju. Aku suka banget karena proses belanjanya tuh cepet dan nggak ribet.

Peneliti: Menarik! Apa yang bikin kamu merasa senang waktu belanja di TikTok Shop?

Informan 19: Karena terasa lebih nyata aja gitu. Nggak kayak marketplace lain yang kadang suka misleading. Di TikTok kan bisa lihat langsung orang pake produknya, jadi nggak ngerasa dibohongi.

Peneliti: Iya bener juga sih, bisa lihat review secara langsung. Kalau dari sisi pengalaman belanjanya sendiri gimana?

Informan 19: Enak banget. Pengirimannya juga cepet. Dan yang bikin tambah gampang tuh tinggal klik keranjang kuning, langsung masuk ke halaman produk.

Peneliti: Biasanya kamu belanja pas kapan aja tuh?

Informan 19: Aku paling sering belanja pas tanggal kembar atau waktu momen gajian. Karena biasanya banyak diskon yang keluar di momen-momen itu.

Peneliti: Jadi diskon dan harga jadi pemicu utama kamu belanja ya?

Informan 19: Iya bener. Kalau barangnya murah, aku langsung tertarik. Kadang nggak mikir panjang juga, spontan beli.

Peneliti: Pernah kecewa nggak selama belanja di TikTok Shop?

Informan 19: Sejauh ini sih nggak pernah ya. Tapi memang kadang suka nggak kebagian barang diskon, itu aja yang bikin kecewa.

Peneliti: Nah kalau diskon, seberapa besar pengaruhnya ke keputusan belanja kamu?

Informan 19: Wah, besar banget sih pengaruhnya. Apalagi kalau pas tanggal kembar atau lebaran sale. Waktu itu aja aku pernah beli baju boxy karena tergoda sama harga murah.

Peneliti: Tapi setelah beli, merasa puas nggak?

Informan 19: Kadang puas, kadang juga biasa aja. Soalnya kalau dihitung-hitung, walau diskon, ongkir tetap nambah. Jadi nggak selalu lebih murah dibanding tempat lain.

Peneliti: Biasanya kamu belanja karena liat influencer atau karena kontennya lewat FYP?

Informan 19: Aku lebih sering nemu di FYP sih. Kalau barangnya bagus dan sering muncul, akhirnya kepikiran buat beli.

Peneliti: Konten influencer menurut kamu berpengaruh nggak?

Informan 19: Berpengaruh sih, apalagi kalau barangnya dipakai langsung dan kelihatan cocok. Jadi lebih yakin aja.

Peneliti: Terus kamu percaya sama diskon yang ditawarkan?

Informan 19: Jujur, aku kadang skeptis juga. Tapi kalau liat diskon besar, tetap aja tertarik. Cuma ya jadi lebih hati-hati sekarang.

Peneliti: Wah berarti kamu sekarang lebih selektif ya?

Informan 19: Banget. Aku jadi lebih mikir dulu sebelum checkout. Apalagi pernah juga ngerasa kecewa karena barang yang diincar kehabisan duluan.

Peneliti: Tapi kalau barangnya sesuai, kamu gimana?

Informan 19: Kalau barangnya sesuai sama ekspektasi, malah bisa lebih puas dari yang dibayangin. Jadi ada rasa puas tersendiri gitu.

Peneliti: Ada harapan atau saran buat TikTok Shop?

Informan 19: Semoga makin sering ngasih diskon dan gratis ongkir sih. Karena kadang online tuh malah lebih murah dibanding belanja offline.

Peneliti: Terakhir nih, menurut kamu kenapa TikTok bisa ngefek banget buat belanja?

Informan 19: Karena cara pengiklanannya simpel banget. Cuma tinggal klik keranjang kuning di video, langsung masuk ke produk. Itu yang bikin jadi gampang tergoda.

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 20

Peneliti: Boleh perkenalkan dulu, siapa namanya dan kesibukannya sekarang?

Informan 20: Hai! Aku Informan 20, usiaku 21 tahun, tinggal di Bandung Timur. Sehari-hari sih lebih banyak ngurusin tugas kampus karena aku mahasiswa semester akhir. Tapi di sela-sela itu, aku juga suka scroll TikTok buat refreshing otak dari segala tugas duniawi, hehe.

Peneliti: Wah relate banget ya! Biasanya platform digital apa aja yang sering kamu pakai?

Informan 20: Yang pasti TikTok sih, terus Instagram, WhatsApp, dan X juga kadang-kadang.

Peneliti: Dalam sehari kira-kira berapa lama waktu yang dihabiskan buat main platform-platform itu?

Informan 20: Nggak tentu sih, tapi mungkin sekitar 2–3 jam per hari, tergantung mood dan deadline tugas

Peneliti: Nah, kamu pakai TikTok itu lebih ke arah apa?

Informan 20: Macem-macem! Buat belajar, belanja, dan tentunya hiburan. TikTok tuh tempat paling ampuh buat kabur sebentar dari dunia nyata, haha.

Peneliti: Pernah belanja di TikTok Shop?

Informan 20: Pernah dong. Dulu pertama kali beli rok, terakhir tuh beli sneaker.

Peneliti: Gimana rasanya belanja di TikTok? Menarik nggak?

Informan 20: Jujur, menarik banget. Kadang tuh jadi tergoda buat beli walaupun barangnya nggak terlalu dibutuhin, cuma karena kelihatan lucu dan murah aja.

Peneliti: Tapi kamu percaya sama konten promosi di TikTok?

Informan 20: Hmm, nggak sepenuhnya sih. Videonya emang sering kelihatan keren banget, tapi menurutku itu bisa aja hasil editan. Jadi, kayak di video warnanya lebih hidup, tapi pas barangnya datang ya biasa aja.

Peneliti: Menurutmu apa keunggulan TikTok Shop dibanding marketplace lain?

Informan 20: Voucher-nya lebih fleksibel! Aku bahkan pernah dapet diskon sampai setengah harga waktu beli pas live. Keren banget sih itu.

Peneliti: Kalau dibandingkan dengan iklan biasa di marketplace?

Informan 20: Jauh beda. Iklan biasa tuh kayak foto doang atau dibikin ala series. Tapi kalau konten TikTok tuh cenderung template banget tapi tetap ngena.

Peneliti: Kamu sendiri pernah merasa ragu waktu mau beli?

Informan 20: Pernah. Soalnya aku tau ada aja toko yang sengaja nyewa orang buat kasih review bagus. Jadi suka takut aja kalau ternyata produknya nggak sesuai ekspektasi.

Peneliti: Kamu biasanya belanja secara spontan atau udah direncanakan?

Informan 20: Tergantung. Kadang direncanakan, tapi sering juga spontan kalau liat review pakai foto yang sesuai banget kayak di etalase, ya udah deh langsung checkout.

Peneliti: Kamu pernah kecewa nggak waktu beli?

Informan 20: Sejauh ini sih belum ya, tapi tetap waspada sih karena banyak juga yang pengalaman zonk.

Peneliti: Seberapa besar pengaruh diskon buat kamu?

Informan 20: Wah besar banget. Diskon 50%, beli 1 gratis 1, itu tuh bikin aku goyah, haha.

Peneliti: Ada pengalaman menarik soal diskon?

Informan 20: Pernah waktu beli makanan, awalnya aku kira itu harga normal. Tapi ternyata beneran dapet diskon 70% dong! Aku sampai nggak percaya tapi seneng banget

Peneliti: Jadi kamu ngerasa untung atau malah boros?

Informan 20: Dua-duanya sih. Kalau barangnya sesuai ekspektasi, ya merasa untung. Tapi kadang suka mikir juga, “ini barang masih ada di rumah, tapi beli lagi karena diskon.” Jadi agak nggak rasional juga sebenarnya

Peneliti: Kamu percaya nggak sama influencer TikTok?

Informan 20: Nggak terlalu. Mereka kan dibayar buat promosiin barang, jadi ya aku lebih percaya sama review jujur dari pembeli langsung.

Peneliti: Kamu pernah ikutan live shopping?

Informan 20: Aku malah suka skip videonya atau live-nya. Soalnya kadang terlalu dibuat-buat.

Peneliti: Tapi pernah nggak sih suatu konten atau review bikin kamu jadi percaya dan checkout?

Informan 20: Pernah, kalau review-nya lengkap banget, ada foto atau video unboxing dari pembeli yang jujur, itu bikin aku lebih yakin.

Peneliti: Kamu lebih suka belanja barang fashion ya?

Informan 20: Iya, fashion paling sering sih. Dan biasanya aku bandingin dulu dari beberapa toko, terus liat review yang paling bagus baru beli.

Peneliti: Sekarang kamu jadi lebih hati-hati nggak kalau belanja online?

Informan 20: Banget! Karena takut ketipu. Tapi kalau barangnya bagus dan sesuai ekspektasi, malah bisa jadi lebih puas.

Peneliti: Menurut kamu apa yang bisa diperbaiki dari TikTok Shop?

Informan 20: Kayaknya penting banget buat kasih info lokasi pengiriman. Soalnya aku suka bingung, mana yang cepat sampai dan mana yang lama. Itu ngeselin banget.

Peneliti: Kamu lebih suka belanja online atau offline sekarang?

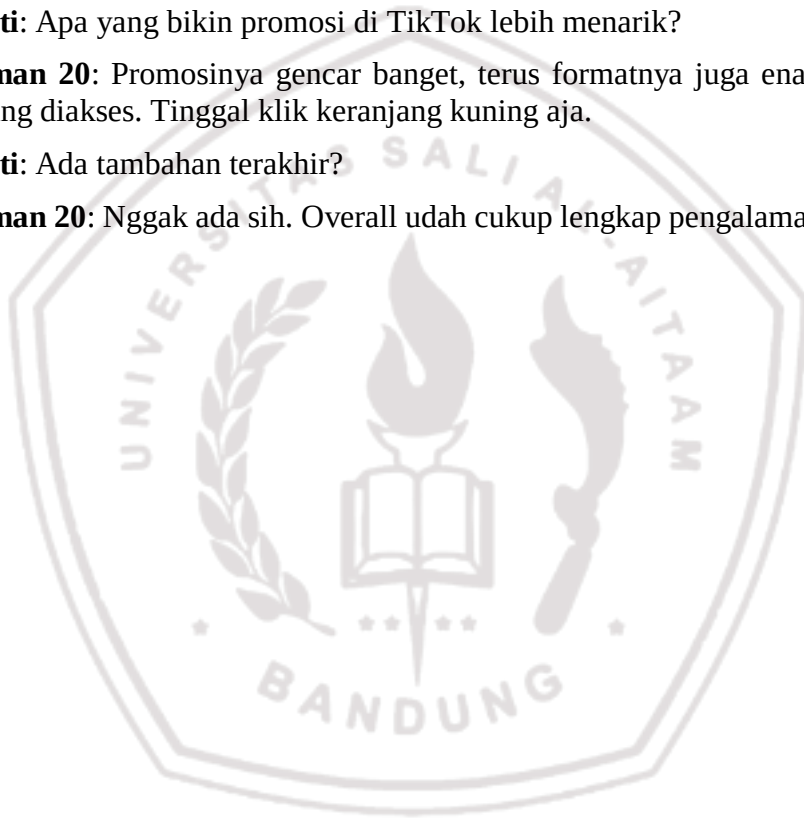
Informan 20: Online sih. Bisa lihat harga asli dan kadang jauh lebih murah daripada di toko offline.

Peneliti: Apa yang bikin promosi di TikTok lebih menarik?

Informan 20: Promosinya gencar banget, terus formatnya juga enak dilihat dan gampang diakses. Tinggal klik keranjang kuning aja.

Peneliti: Ada tambahan terakhir?

Informan 20: Nggak ada sih. Overall udah cukup lengkap pengalamanku ini hehe.



REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 21

Peneliti: Hai! Bisa perkenalkan diri dulu dong, siapa namanya, usia, dan aktivitas sehari-harinya?

Informan 21: Halo! Nama aku Informan 21, usia 22 tahun, sekarang lagi kuliah di Universitas Sali Al-Aitam, semester 6. Aktivitas sehari-hari ya mostly kuliah, tugas, dan sisanya biasanya aku habiskan di media sosial sih.

Peneliti: Wah, mahasiswa aktif nih! Biasanya media sosial apa aja yang kamu sering gunakan?

Informan: Aku sering buka TikTok, Instagram, WhatsApp... ya tiga itu yang paling sering.

Peneliti: Seberapa sering kamu buka media sosial dalam sehari?

Informan: Cukup sering sih. Hampir setiap waktu luang pasti kebuka, entah itu buat hiburan, cari barang, atau sekadar scroll.

Peneliti: Kalau belanja online, kamu pernah nggak sih beli produk dari TikTok Shop?

Informan: Pernah dong. Aku pernah beli flats shoes dan kerudung dari TikTok Shop.

Peneliti: Menurut kamu, belanja di TikTok Shop itu gimana?

Informan: Jujur, aku lebih puas dibanding aplikasi sebelah. Soalnya promo di TikTok Shop lebih banyak dan cara promonya juga menarik banget. Banyak video demonya, jadi kelihatan nyata.

Peneliti: Kalau konten promosi di TikTok dibandingkan dengan iklan biasa, menurut kamu bedanya apa?

Informan: Promosi di TikTok tuh suka nyamar jadi konten biasa. Misalnya ada orang review produk, kasih tips, atau sharing pengalaman. Gaya bahasanya santai, kadang lucu, dan enggak kayak promosi. Kalau iklan biasa kan kelihatan banget itu iklan, ada label "Sponsored", kaku, dan langsung ngajak beli.

Peneliti: Kamu pernah gak beli sesuatu karena lihat konten kayak gitu?

Informan: Pernah! Waktu itu lagi scroll, terus ada video cewek review flats shoes empuk banget, warnanya lucu, harganya juga murah karena promo. Aku lihat review pembeli lainnya juga bagus, jadi langsung beli deh. Ternyata emang nyaman dipakai!

Peneliti: Menarik ya! Biasanya pembelian kamu direncanakan atau spontan?

Informan: Lebih sering direncanakan sih, tapi bisa juga jadi impulsif kalau produknya kelihatan menarik dan review-nya meyakinkan.

Peneliti: Kamu pernah kecewa nggak setelah beli produk dari TikTok Shop?

Informan: Pernah sekali. Masih seputar flats shoes juga, produknya dipromosiin bagus banget, tapi ternyata yang dikirim beda. Jadi sempat kecewa sih.

Peneliti: Kamu termasuk tipe yang gampang tergoda promo nggak?

Informan: Nggak terlalu sih. Aku biasa aja sama promo. Aku belanja kalau memang butuh aja, bukan karena tergoda promo.

Peneliti: Kalau soal influencer, kamu pernah beli barang karena mereka rekomendasiin?

Informan: Jujur, aku nggak gampang percaya. Kadang kan review bisa aja dibayar, jadi aku tetap cari info dari tempat lain juga sebelum mutusin beli. Aku belum pernah beli barang karena influencer, lebih ke kebutuhan aja.

Peneliti: Oke. Kalau disuruh milih, kamu lebih tertarik belanja karena diskon atau karena rekomendasi influencer?

Informan: Diskon besar bisa menarik sih, tapi tetap harus sesuai kebutuhan. Jadi bukan dua-duanya, aku beli karena butuh.

Peneliti: Kamu merasa TikTok Shop ngaruh nggak ke kebiasaan belanja kamu?

Informan: Enggak juga. Aku tetap beli sesuai kebutuhan aja. TikTok Shop nggak terlalu ngaruh ke kebiasaan belanja aku.

Peneliti: Tapi kamu merasa jadi lebih mikir sebelum beli nggak?

Informan: Banget! Aku lebih hati-hati sekarang. Lihat review, bandingin harga, dan pastikan emang butuh. Takutnya cuma lapar mata.

Peneliti: Ada pengalaman unik atau berkesan nggak selama belanja di TikTok Shop?

Informan: Sejauh ini belum ada yang terlalu berkesan sih. Tapi aku suka fitur TikTok Shop yang bisa langsung beli dari video. Itu unik dan menarik banget menurutku.

Peneliti: Ada harapan nggak buat TikTok Shop ke depannya?

Informan: Harapannya TikTok Shop bisa lebih selektif soal seller dan review. Biar pembeli kayak aku nggak gampang kecewa. Dan semoga marketplace lain juga bisa ngikutin.

Peneliti: Kalau dibandingkan dengan Shopee atau Tokopedia, menurut kamu apa yang beda dari TikTok Shop?

Informan: TikTok Shop itu lebih spontan. Kita bisa belanja langsung dari video, beda sama Shopee atau Tokped yang harus nyari barang dulu. Tapi sisi minusnya, kadang nggak kelihatan lokasi pengirim, jadi bingung kira-kira barangnya cepat sampai atau nggak.

Peneliti: Nah terakhir nih, kamu lebih percaya belanja offline atau online?

Informan: Dulu lebih percaya offline, tapi sekarang tetap belanja online juga. Bedanya, aku jadi lebih selektif dan hati-hati aja.

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 22

Peneliti: Halo! Boleh kenalan dulu, siapa nih namanya dan sedang sibuk apa sekarang?

Informan 22: Hai! Aku Informan 22, mahasiswa Ilmu Komunikasi. Usia aku sekarang 21 tahun, dan lagi sibuk banget nyusun laporan magang. Hehe, perjuangan akhir semester nih.

Peneliti: Semangat terus ya! Kalau keseharian kamu di media sosial, biasanya paling sering pakai platform apa nih?

Informan: Seharian aku paling sering buka Instagram sih. Biasanya sekitar 2 sampai 3 jam sehari, lumayan buat hiburan dan kadang buat cari-cari info atau belajar juga.

Peneliti: Wah cukup seimbang ya antara hiburan dan manfaatnya. Ngomongin soal TikTok nih, kamu pernah nggak belanja di TikTok Shop?

Informan: Pernah dong! Pertama kali aku beli produk skincare dari Npure, dan terakhir kali beli casing HP. Dua-duanya kebetulan lagi diskon juga waktu itu.

Peneliti: Nah, kalau pas nonton video promosi produk di TikTok, kamu ngerasa gimana tuh?

Informan: Aku merasa cukup terhibur sih. Promosinya sering lucu, nggak terlalu kaku. Tapi kalau tertarik sama produknya, aku tetap harus lihat testimoni dulu biar makin yakin.

Peneliti: Menurut kamu, apa sih kelebihan TikTok Shop dibanding marketplace lain?

Informan: Kelebihannya itu, harganya sering lebih murah. Dan kontennya tuh variatif banget, bikin tergoda. Ada review, demo produk langsung, kadang live juga, jadi lebih menarik.

Peneliti: Jadi waktu pertama beli produk Npure itu, kamu langsung yakin atau sempat mikir-mikir dulu?

Informan: Waktu itu jujur nggak mikir panjang, soalnya produknya murah banget. Udah gitu testimoni dari pengguna lain juga oke, jadi langsung beli aja.

Peneliti: Tapi setelah beli, kamu merasa puas nggak? Atau biasa aja?

Informan: Biasa aja sih, nggak terlalu yang “wah banget”. Tapi sesuai ekspektasi aja udah cukup, hehe.

Peneliti: Kamu termasuk yang beli karena direncanakan, atau suka mendadak tergoda promo?

Informan: Biasanya direncanakan dulu. Aku beli karena memang butuh produknya, bukan karena lapar mata aja.

Peneliti: Selama ini ada pengalaman nggak sih beli barang di TikTok Shop tapi ternyata zonk?

Informan: Alhamdulillah belum pernah, sejauh ini aman dan sesuai deskripsi.

Peneliti: Kalau dari segi promosi, faktor apa yang bikin kamu akhirnya memutuskan untuk beli?

Informan: Paling pengaruh itu potongan harga sama gratis ongkir sih. Dua itu aja udah bikin aku mikir buat checkout, apalagi kalau produknya lagi aku cari.

Peneliti: Kamu pernah merasa diuntungkan banget karena promo di TikTok Shop?

Informan: Pernah! Waktu itu lagi nyari produk, eh pas banget ada diskon gede. Jadi aku ngerasa beruntung banget bisa dapet harga murah.

Peneliti: Jadi lebih ke rasa untung ya dibanding rasa boros atau nyesel?

Informan: Iya, sejauh ini lebih ke untung. Tapi ya tetap hati-hati biar nggak overbudget.

Peneliti: Kamu ngikutin influencer di TikTok buat referensi belanja nggak?

Informan: Nggak sih. Aku nggak terlalu ngikutin influencer, lebih percaya sama review pengguna langsung.

Peneliti: Tapi ada pengaruh nggak dari mereka? Misalnya secara nggak langsung bikin kamu tertarik beli?

Informan: Kalau aku sih nggak terlalu. Nggak ada pengaruh langsung juga. Biasanya aku cari info dari berbagai sumber sebelum mutusin beli.

Peneliti: Nah, sejauh ini kamu punya preferensi khusus nggak soal toko atau produk yang mau dibeli?

Informan: Iya, aku cenderung pilih yang punya diskon besar. Tapi tetap harus dibarengin dengan kebutuhan juga. Kadang-kadang ya dua-duanya sih, diskon dan keinginan beli.

Peneliti: Kalau boleh jujur, ada hal yang bikin kamu sebel atau merasa kurang dari TikTok Shop?

Informan: Kadang rasanya nanggung gitu, entah dari sisi info produk atau pengiriman. Tapi secara umum, platform ini emang sangat memengaruhi dunia marketing menurutku.

Peneliti: TikTok Shop bikin kamu jadi lebih sering belanja nggak sih?

Informan: Nggak juga. Aku tetap belanja sesuai kebutuhan. Tapi TikTok Shop bikin aku lebih aware aja kalau produk itu beneran worth it atau nggak.

Peneliti: Sekarang kamu jadi lebih hati-hati atau malah lebih impulsif pas belanja?

Informan: Aku malah jadi lebih membatasi diri. Harus hati-hati, apalagi kalau sering lihat iklan atau diskon. Nggak semua promo harus diturutin.

Peneliti: Kalau dari sisi pengalaman, apa sih fitur yang paling kamu suka dari TikTok Shop?

Informan: Aku suka fitur pengiriman yang cepat. Dan kalau bisa, diskon ongkirnya dibanyakin. Soalnya itu yang paling membedakan sama marketplace lain.

Peneliti: Terakhir nih, ada harapan atau saran buat TikTok Shop ke depannya?

Informan: Harapanku, TikTok Shop bisa makin memperhatikan kualitas seller dan informasi produk. Nggak cuma fokus bikin orang konsumtif, tapi juga bantu belanja yang aman dan bijak.

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 23

Peneliti: Hai! Sebelumnya makasih banget ya udah mau ngobrol bareng. Boleh kenalan dulu dong, nama kamu siapa dan kesibukannya sekarang apa?

Informan 23: Hai juga! Hehe, aku Informan 23, usia 22 tahun, domisili di Bandung. Sekarang lagi kuliah semester 6 di Universitas Sali Al-Aitaam.

Peneliti: Wah, semangat ya kuliahnya! By the way, kamu sehari-hari sering main media sosial nggak?

Informan 23: Iya, sering banget sih. Aku paling sering buka TikTok, Instagram, Line, sama WhatsApp. Bisa sampai 7 jam sehari juga kadang-kadang, apalagi pas lagi senggang.

Peneliti: Wow, cukup intens juga ya. Biasanya kamu pakai media sosial buat apa aja?

Informan 23: Macem-macem sih, tapi paling sering buat hiburan dan juga kadang-kadang buat belajar, cari info yang berguna gitu.

Peneliti: Nah, soal belanja online nih, kamu udah pernah belanja di TikTok Shop?

Informan 23: Udah dong! Pernah beli dompet, dan terakhir itu aku beli skincare.

Peneliti: Menurut kamu pengalaman belanja di TikTok Shop gimana?

Informan 23: Menurut aku sih menarik dan seru ya. Soalnya lebih terpercaya aja gitu karena produknya biasanya direview langsung lewat video, jadi kita bisa lihat real-nya.

Peneliti: Oh iya ya, emang sekarang review pakai video tuh bikin lebih yakin ya?

Informan 23: Banget! Soalnya kalau di TikTok, review-nya tuh realistis banget. Kayak kita bisa lihat langsung tekstur, warna, ukuran... jadi gak cuma asal promosi.

Peneliti: Pernah gak sih kamu beli produk gara-gara lihat video review dari pembeli lain?

Informan 23: Pernah dong. Waktu itu aku lihat produk lucu banget, terus review-nya bagus-bagus. Langsung tertarik deh, dan akhirnya aku beli.

Peneliti: Wah, jadi pengaruhnya lumayan besar ya. Biasanya kamu belanja secara spontan atau emang direncanain dulu?

Informan 23: Dua-duanya sih. Kadang udah direncanain karena butuh, tapi kadang juga bisa spontan gara-gara lihat diskon atau review yang meyakinkan.

Peneliti: Selama ini pernah nggak sih kamu kecewa sama produk yang dibeli di TikTok Shop?

Informan 23: Alhamdulillah sih belum pernah, semoga jangan ya hahaha.

Peneliti: Aamiin! Nah, soal diskon dan promo, seberapa besar pengaruhnya ke keputusan belanja kamu?

Informan 23: Wah, gede banget sih pengaruhnya. Apalagi kalau ada potongan harga dan free ongkir. Langsung auto checkout deh kadang.

Peneliti: Pernah ngalamin momen yang bikin kamu ngerasa “beruntung banget” waktu belanja?

Informan 23: Pernah! Waktu itu aku lagi cari produk di marketplace lain, tapi pas buka TikTok Shop ternyata lagi diskon besar banget. Yaudah, langsung beli saat itu juga. Untung banget deh!

Peneliti: Kamu sendiri percaya nggak sama review-review dari influencer?

Informan 23: Jujur ya, aku percaya kadang-kadang aja. Soalnya suka mikir juga, beneran real atau endorse-an doang. Jadi tetep cari review dari pembeli asli juga sih.

Peneliti: Kalau rekomendasi dari influencer, kamu pernah nurut dan beli gak?

Informan 23: Nggak pernah sih. Aku lebih pilih beli karena kebutuhan, bukan karena direkomendasiin influencer.

Peneliti: Kamu lebih sering tergoda sama diskon, influencer, atau dua-duanya?

Informan 23: Kadang-kadang kombinasi sih. Tapi lebih dominan diskon ya, apalagi kalau potongannya gede.

Peneliti: Hehe, siapa sih yang gak suka diskon. Nah, menurut kamu TikTok Shop ini pengaruhnya besar gak buat marketing online?

Informan 23: Menurut aku besar banget sih. Soalnya pendekatannya beda dari marketplace biasa. Lebih banyak pake video dan live, jadi kelihatan lebih real dan bikin orang tertarik.

Peneliti: Gaya marketing TikTok memang beda ya. Terus kalau soal sikap belanja kamu, ada perubahan nggak gara-gara TikTok Shop?

Informan 23: Iya, aku jadi lebih hati-hati. Biasanya cari harga terbaik, lihat review, dan pastiin produk itu emang aku butuhin.

Peneliti: Kalau boleh kasih masukan, apa sih yang perlu ditingkatkan dari TikTok Shop?

Informan 23: Menurut aku sih, diskon dan free ongkir-nya diperbanyak lagi aja hahaha. Tapi serius, biar makin menarik dan ngebantu juga.

Peneliti: Setuju banget! Terakhir nih, menurut kamu apa sih yang bikin TikTok Shop beda dari marketplace lain kayak Shopee atau Tokopedia?

Informan 23: Yang paling beda itu, TikTok Shop lebih banyak video review-nya. Terus proses belanjanya bisa langsung dari video juga. Jadinya lebih instan dan menggoda sih hahaha.

Peneliti: Hahaha bener! Makasih banget ya udah sharing ceritanya. Sukses terus buat kuliah dan aktivitas kamu!

Informan 23: Sama-sama! Makasih juga ya udah ngajak ngobrol. Seru banget hehe

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 24

Informan 24: Nama aku Informan 24, umur 21 tahun. Sekarang aku tinggal di Bandung dan lagi kuliah semester 6 di ISBI Bandung, jurusan Tata Rias dan Busana. Selain kuliah, aku juga sering ngonten di TikTok dan Instagram, terutama soal fashion dan beauty.

Peneliti: Wah, asik banget ya! Emang media sosial apa sih yang paling sering kamu buka?

Informan 24: Pasti TikTok sih. Hampir tiap hari aku buka TikTok karena kontennya tuh selalu up-to-date, banyak info soal tren fashion dan makeup juga.

Peneliti: Kalau gitu, seberapa sering kamu buka TikTok dalam sehari?

Informan 24: Hmm, bisa dibilang hampir tiap saat ya, terutama pas ada waktu senggang. Kayaknya lebih dari 5 jam sehari deh.

Peneliti: Wow, lumayan intens juga ya. Nah, kamu udah pernah belanja lewat TikTok Shop belum?

Informan 24: Pernah dong, malah udah sering banget.

Peneliti: Masih inget nggak produk pertama yang kamu beli?

Informan 24: Kayaknya masker wajah deh, itu pun karena direkomendasiin sama beauty influencer. Terus yang terakhir aku beli itu dress buat photoshoot kampus lagi viral juga waktu itu gara-gara di-review influencer favorit aku.

Peneliti: Kalo ngeliat produk dijual lewat video TikTok, kesan kamu gimana?

Informan 24: Jujur, lebih meyakinkan ya. Karena kita bisa lihat produk itu dipakai langsung, jadi lebih real dan ngerasa "oh ini beneran bagus".

Peneliti: Menurut kamu, apa kelebihan TikTok Shop dibandingin sama Shopee atau Tokopedia?

Informan 24: TikTok tuh lebih interaktif. Rasanya kayak kita ikut ngobrol bareng yang jual atau influencer-nya. Apalagi pas live, bisa langsung nanya-nanya juga.

Peneliti: Gimana kamu bedain konten promosi TikTok sama iklan biasa?

Informan 24: Promosi di TikTok tuh lebih soft. Kayak nggak terasa dipaksa beli, lebih kayak sharing pengalaman. Jadinya lebih natural dan masuk akal.

Peneliti: Sekarang ceritain dong pengalaman kamu pas mutusin beli produk di TikTok Shop.

Informan 24: Pernah tuh aku lagi nonton live influencer yang aku ikutin. Dia review skincare dan ada diskon gede. Karena review-nya jujur dan produknya dipake langsung, aku langsung check out saat itu juga.

Peneliti: Itu belanjanya kamu rencanain atau spontan?

Informan 24: Spontan banget sih. Gara-gara diskon dan pengaruh influencer juga. Terus ada rasa takut kehabisan FOMO banget lah.

Peneliti: Pernah nyesel nggak belanja di TikTok Shop?

Informan 24: Pernah, tapi nggak sering. Biasanya karena produknya nggak cocok atau nggak sesuai ekspektasi.

Peneliti: Seberapa besar sih pengaruh diskon buat kamu?

Informan 24: Wah, besar banget. Kalo diskonnya sampe 50% atau lebih, aku langsung tergoda. Apalagi pas live sale aku jadi nggak mikir panjang.

Peneliti: Jadi kamu sering beli karena diskon aja?

Informan 24: Sering sih. Kayak pernah beli lip tint bundle, padahal udah punya banyak. Tapi karena diskon dan free ongkir, yaudah beli lagi.

Peneliti: Diskon itu menurut kamu bikin lebih untung atau malah boros?

Informan 24: Campur sih. Kadang ngerasa untung, tapi di sisi lain sadar juga jadi lebih impulsif.

Peneliti: Ngomong-ngomong soal influencer, kamu ada ikutin influencer tertentu nggak?

Informan 24: Ada banyak. Aku suka yang fokus di beauty dan fashion. Soalnya gaya mereka relatable sama aku, dan mereka juga konsisten nge-review.

Peneliti: Pernah beli produk gara-gara rekomendasi influencer?

Informan 24: Pernah. Aku beli serum wajah karena direkomendasiin. Awalnya cocok, tapi lama-lama ternyata nggak cocok. Tapi aku tetap follow dia sih, karena banyak insight lainnya yang berguna.

Peneliti: Menurut kamu, pengaruh influencer tuh gede nggak dalam keputusan kamu beli?

Informan 24: Banget! Kadang lebih percaya mereka dibanding deskripsi produk.

Peneliti: Nah kalau disuruh milih, yang lebih berpengaruh diskon atau influencer?

Informan 24: Dua-duanya penting sih. Tapi kalau harus pilih, aku pilih influencer. Tapi kalo digabung, wah bahaya banget langsung kalap.

Peneliti: Pernah nggak lihat video influencer yang lagi promo diskon dan langsung panik?

Informan 24: Pernah banget! Panik takut kehabisan, langsung buru-buru buka TikTok Shop.

Peneliti: Menurut kamu, pengalaman belanja di TikTok memengaruhi pandangan kamu soal nilai produk nggak?

Informan 24: Iya sih. Sekarang aku lihat nilai produk itu nggak cuma dari kualitas, tapi dari siapa yang pakai dan cara dia menampilkan produknya.

Peneliti: Sejak kenal TikTok Shop, kamu jadi lebih konsumtif nggak?

Informan 24: Iya banget. Terutama buat skincare dan fashion. Jadi lebih sering check out karena tergoda diskon dan tren.

Peneliti: Gimana kamu menyikapi hal itu sekarang?

Informan 24: Sekarang sih lagi belajar buat lebih mikir sebelum beli. Tapi ya kadang masih kalap juga kalau influencer favorit aku endorse sesuatu.

Peneliti: Dari semua pengalaman kamu, apa yang paling berkesan?

Informan 24: Waktu dapet produk limited edition dari live shopping. Seneng banget karena harganya miring dan produknya lagi viral.

Peneliti: Ada saran buat TikTok Shop supaya pengalaman belanja lebih baik?

Informan 24: Mungkin TikTok bisa lebih selektif milih seller. Terus tambahkan fitur reminder buat produk yang pernah kita lihat, jadi nggak asal beli terus.

Peneliti: Kalo dibandingin sama Shopee atau Tokopedia, apa yang bikin TikTok beda?

Informan 24: Interaksinya. Di TikTok tuh rasanya kita nonton, belajar, dan belanja dalam waktu bersamaan. Seru banget.

Peneliti: Terakhir, ada hal lain yang mau kamu tambahkan?

Informan 24: TikTok Shop sekarang tuh udah kayak bagian dari gaya hidup Gen Z. Serba cepat, impulsif, tapi informatif juga.

REDAKSI WAWANCARA INFORMAN 25

Peneliti: Bisa ceritakan sedikit tentang diri kamu?

Informan 25: Hai! Aku Informan 25, umur 21 tahun. Sekarang lagi kuliah di jurusan Ilmu Komunikasi di salah satu kampus di Bandung. Keseharian aku ya kuliah, ngerjain tugas, dan sisanya scrolling TikTok sih, lumayan sering banget.

Peneliti: Seberapa sering kamu buka TikTok dalam sehari?

Informan 25: Bisa dibilang hampir tiap kali ada waktu kosong pasti buka. Mungkin sekitar 4 sampai 6 jam per hari, apalagi kalau udah ke-distract sama FYP yang isinya konten lucu dan beauty-beauty-an gitu.

Peneliti: Wah, lumayan intens ya. Terus kamu juga suka belanja di TikTok Shop?

Informan 25: Iya dong! Bahkan akhir-akhir ini aku lebih sering checkout barang di TikTok Shop dibanding di marketplace lain. Kayak lebih gampang dibawa suasana gitu loh.

Peneliti: Produk pertama yang kamu beli apa, ingat nggak?

Informan 25: Pertama banget itu aku beli sunscreen yang lagi viral. Terus terakhir ini aku beli lip serum karena influencer favorit aku rekomendasiin, dan ternyata beneran bagus!

Peneliti: Kalau lihat produk dijual lewat video TikTok, perasaan kamu gimana?

Informan 25: Aku suka banget! Karena bisa lihat produknya langsung dipakai, kayak review jujur gitu. Jadi rasanya lebih yakin sebelum beli, apalagi kalau hasil before-afternya kelihatan jelas.

Peneliti: Menurut kamu, apa sih keunggulan TikTok Shop dibanding marketplace lain kayak Shopee atau Tokopedia?

Informan 25: TikTok Shop tuh lebih engaging. Karena lewat video atau live, kita kayak diajak ngobrol langsung. Terus kadang ada promo mendadak pas live yang nggak ada di marketplace lain.

Peneliti: Gimana kamu bedain antara konten promosi sama iklan biasa?

Informan 25: Kalau di TikTok itu biasanya lebih natural ya. Influencer-nya nyeritain pengalaman mereka sendiri, jadi nggak terlalu terasa kayak iklan. Lebih enak aja ditontonnya dan bikin percaya juga.

Peneliti: Cerita dong salah satu pengalaman belanja kamu di TikTok Shop.

Informan 25: Pernah waktu itu aku liat video tentang serum yang bisa bikin kulit glowing dalam seminggu. Influencer-nya jelasin dengan detail dan hasilnya kelihatan banget. Tanpa pikir panjang langsung aku beli.

Peneliti: Pembelian itu direncanakan sebelumnya atau spontan?

Informan 25: Spontan banget sih. Karena pas lihat review-nya bagus, terus ada diskon gede pula. Takut kehabisan jadi langsung checkout aja.

Peneliti: Pernah nyesel nggak habis beli?

Informan 25: Sejauh ini sih belum pernah, karena aku biasanya beli barang yang direkomendasiin sama influencer yang aku percaya. Jadi sejauh ini aman dan cocok-cocok aja sih.

Peneliti: Nah, menurut kamu diskon tuh seberapa ngaruh ke keputusan belanja?

Informan 25: Ngga bohong, ngaruh banget! Apalagi kalau barang yang lagi aku incar tiba-tiba diskon, wah langsung semangat beli.

Peneliti: Jadi pernah beli barang cuma karena diskon doang?

Informan 25: Pernah! Waktu itu ada diskon gede buat body care set. Padahal awalnya nggak butuh-butuh amat, tapi karena diskonnya besar dan takut kehabisan, ya udah beli juga, haha.

Peneliti: Diskon itu bikin kamu merasa untung atau malah boros?

Informan 25: Campur sih. Di satu sisi ngerasa untung banget karena dapet harga lebih murah. Tapi kadang juga mikir, "Eh ini aku beneran butuh nggak ya?" Tapi ya nggak nyesel juga, karena barangnya biasanya oke.

Peneliti: Kamu punya influencer favorit yang sering kamu ikutin rekomendasinya?

Informan 25: Ada beberapa sih, terutama beauty influencer yang sering bahas skincare dan makeup. Aku suka karena mereka konsisten dan review-nya nggak lebay.

Peneliti: Ada pengalaman beli produk karena rekomendasi influencer?

Informan 25: Iya, pernah beli eye cream yang direkomendasiin salah satu influencer. Dan ternyata cocok banget! Sekarang malah jadi produk andalan aku.

Peneliti: Jadi menurut kamu, seberapa besar pengaruh influencer dalam keputusan belanja kamu?

Informan 25: Besar banget. Karena aku percaya mereka udah coba duluan dan tahu kualitasnya gimana. Jadi lebih yakin dibanding cuma baca deskripsi produk.

Peneliti: Kalau kamu disuruh milih, lebih terpengaruh diskon atau influencer?

Informan 25: Hmmm... dua-duanya penting sih, tapi kalau harus pilih, aku lebih condong ke rekomendasi influencer. Tapi kalau ditambah diskon juga, itu kayak bonus gede banget!

Peneliti: Kalau lihat video influencer yang nawarin produk diskon terbatas, gimana reaksi kamu?

Informan 25: Langsung panik dan buru-buru beli! FOMO banget sih, takut kehabisan.

Peneliti: Pengalaman belanja di TikTok ini mengubah cara kamu menilai sebuah produk nggak?

Informan 25: Banget. Sekarang aku nggak cuma liat fungsi produknya, tapi juga siapa yang rekomendasiin, terus gimana produk itu dikemas dan dijelasin. Semua jadi satu paket.

Peneliti: Jujur nih, kamu jadi lebih konsumtif sejak kenal TikTok Shop?

Informan 25: Iya sih, jujur aja jadi lebih gampang tergoda. Karena kontennya tuh bisa banget bikin ngiler, apalagi kalau ada diskon.

Peneliti: Gimana kamu menyikapi itu sekarang?

Informan 25: Sekarang aku coba lebih selektif. Mulai atur-aturnya budget juga. Tapi tetep aja sih, kalau liat influencer yang aku suka review produk diskon, godaannya susah ditolak.

Peneliti: Dari semua pengalaman kamu, apa yang paling berkesan saat belanja di TikTok Shop?

Informan 25: Waktu aku dapet serum yang diskon 60% dan ternyata hasilnya bagus banget. Rasanya kayak nemu hidden gem gitu, puas banget.

Peneliti: Ada saran buat TikTok Shop biar makin oke?

Informan 25: Harapannya sih TikTok Shop bisa kerja sama lebih banyak sama seller terpercaya, dan terus terang aja soal review dan produk. Dan semoga flash sale-nya makin sering ya, hehe.

Peneliti: Gimana pengalaman ini mempengaruhi cara kamu belanja secara umum?

Informan 25: Aku jadi lebih prefer online sekarang, apalagi lewat TikTok. Lebih praktis, banyak pilihan, dan serasa seru banget. Offline tuh sekarang kayak kurang efisien gitu rasanya.

Peneliti: Kalau dibandingin dengan Shopee, Tokopedia, atau Instagram, apa yang paling beda dari TikTok Shop?

Informan 25: TikTok Shop tuh paling beda karena experience-nya lebih fun dan interaktif. Bukan sekadar belanja, tapi juga hiburan. Jadi nggak terasa kayak jual-beli doang.

Peneliti: Ada hal lain yang ingin kamu tambahkan?

Informan 25: Hmm... paling aku cuma mau bilang, TikTok Shop udah jadi bagian dari gaya hidup aku sekarang. Harapannya sih makin inovatif dan tetap menyenangkan kayak sekarang!

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian





