

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai “Persepsi dan Pengalaman Budaya Digital: Studi Antropologi atas Penggunaan Shopee Pada Masyarakat Multietnis di Kelurahan Melayu Kota Pematangsiantar” maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat multietnis terhadap penggunaan Shopee dipengaruhi oleh faktor usia, literasi digital, dan latar belakang budaya. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat di Kelurahan Melayu Kota Pematangsiantar menunjukkan persepsi yang beragam terhadap penggunaan aplikasi Shopee, yang sangat dipengaruhi oleh faktor usia, tingkat pendidikan, dan budaya etnis. Generasi muda dari berbagai kelompok etnis seperti Melayu, Batak, tionghoa, dan lainnya cenderung memiliki pandangan yang positif terhadap Shopee. Mereka menilai platform ini sebagai sarana yang efisien, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan zaman digital. Sebaliknya, kelompok usia lanjut terutama ibu rumah tangga mengalami kendala dalam memahami fitur-fitur aplikasi, seperti sistem pembayaran digital, pengembalian barang, hingga promosi dan diskon. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan literasi digital yang cukup signifikan antargenerasi, sekaligus memperlihatkan bahwa budaya konsumsi digital belum sepenuhnya merata di kalangan masyarakat multietnis.

2. Permasalahan dalam penggunaan Shopee di area penelitian dapat dilihat melalui perspektif teori disjuncture dari Arjun Appadurai, yang menunjukkan adanya ketidakcocokan (*disjuncture*) antara arus dunia global dan praktik yang ada di tingkat lokal. Simbol digital seperti gambar produk, sistem penilaian, cara pembayaran, dan layanan pengiriman adalah bagian dari mediascapes dan technoscapes yang secara luas dipresentasikan oleh platform tersebut. Namun, saat simbol-simbol itu sampai di tingkat lokal, mereka ditafsirkan kembali oleh berbagai kelompok sosial sesuai dengan pengalaman, literasi digital, dan nilai budaya yang dimiliki. Ketidakselarasan antara citra global, seperti janji "produk sesuai gambar" atau "transaksi yang mudah," dan kenyataan lokal, seperti kualitas jaringan, syarat promo yang rumit, serta prosedur pengembalian yang sulit, menciptakan disjuncture yang menyebabkan kekecewaan, kesulitan dalam menggunakan aplikasi, dan ketidakpuasan dari pengguna. Oleh karena itu, masalah yang dihadapi Shopee tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga muncul dari ketegangan antara representasi global dan konteks lokal di mana simbol digital tersebut dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan teknologi *e-commerce* dalam masyarakat yang multikultural sangat bergantung pada kemampuan platform untuk mengatasi perbedaan makna yang timbul antara berbagai scapes budaya global dan keadaan sosial di masyarakat setempat.
3. Pengalaman penggunaan Shopee membentuk konstruksi makna yang beragam dan dinamis dalam masyarakat multietnis. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengalaman individu dalam menggunakan Shopee membentuk makna-

makna sosial baru yang berbeda antar pengguna. Pengguna muda yang memiliki pengalaman positif dalam melakukan transaksi digital seperti menerima barang sesuai, menikmati layanan kurir yang ramah, dan memanfaatkan fitur promo dengan baik akan mengkonstruksi makna positif terhadap Shopee sebagai platform yang terpercaya dan bermanfaat. Sebaliknya, pengalaman negatif seperti barang yang tidak sesuai, layanan yang lambat, atau kesulitan dalam pengembalian dana membentuk persepsi negatif yang dapat menyebabkan keengganan untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Pengalaman ini tidak terlepas dari latar belakang etnis, karena nilai-nilai kolektif dan kebiasaan komunikasi dalam budaya etnis turut mempengaruhi bagaimana pengguna memaknai interaksi mereka dengan teknologi. Oleh karena itu, platform digital seperti Shopee harus dipahami bukan hanya sebagai media transaksi, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial tempat terjadinya proses negosiasi makna yang dinamis.

5.2 Saran

Terdapat beberapa hal yang menjadi saran yang penulis berikan terkait dengan Kesenjangan Budaya Digital Dalam Penggunaan *E-commerce* Oleh *Costumer* Shopee: Studi kasus di Kelurahan Melayu Kota Pematangsiantar, sebagai berikut:

1. Bagi Masyarakat Pengguna *E-commerce*, Masyarakat khususnya di Kelurahan Melayu, diharapkan lebih aktif dalam meningkatkan literasi digital, baik melalui pelatihan mandiri maupun mengikuti program pelatihan yang

disediakan oleh pemerintah atau lembaga terkait. Pengguna juga perlu membiasakan diri untuk membaca ulasan produk, memeriksa rating penjual, dan memahami syarat ketentuan pengembalian barang agar dapat meminimalisir risiko kerugian dalam berbelanja online. Selain itu, penggunaan fitur bantuan dan layanan konsumen perlu dioptimalkan ketika mengalami masalah dalam transaksi.

2. Bagi *Platform E-commerce* seperti Shopee Pihak Shopee disarankan untuk lebih memperhatikan kejelasan informasi pada fitur-fitur aplikasi, seperti waktu pengiriman, metode pembayaran, dan prosedur retur barang. Shopee juga perlu menyediakan pendampingan atau fitur edukatif secara visual dan interaktif, khususnya bagi pengguna baru atau pengguna dengan literasi digital rendah. Selain itu, komunikasi dua arah yang baik antara sistem (aplikasi), kurir, dan pembeli perlu ditingkatkan agar tidak terjadi miskomunikasi yang berujung pada konflik atau kesalahpahaman.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kesenjangan budaya digital dalam penggunaan *e-commerce* di komunitas atau wilayah lain yang memiliki karakteristik budaya dan sosial berbeda, guna memahami bagaimana faktor budaya memengaruhi perilaku konsumen dalam konteks yang beragam. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi pengalaman individu dalam menghadapi hambatan budaya dan teknologi dalam bertransaksi secara digital di berbagai sektor atau platform *e-commerce* lainnya. Dengan melakukan penelitian yang lebih mendalam, diharapkan peneliti dapat memberikan wawasan yang lebih

komprehensif mengenai dinamika kesenjangan budaya digital dalam masyarakat dan dampaknya terhadap adopsi teknologi. Selain itu, penelitian berikutnya dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan pemanfaatan *e-commerce* di berbagai konteks budaya. Peneliti juga diharapkan untuk melibatkan partisipasi aktif dari anggota komunitas dalam proses penelitian agar hasil yang diperoleh lebih relevan dan aplikatif. Maka, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai dasar untuk merancang strategi atau program yang lebih efektif dalam mengatasi kesenjangan budaya digital dan meningkatkan inklusi digital dalam penggunaan *e-commerce* di masyarakat.

