



## Pemanfaatan Fitur Shopee Sebagai Media Silaturahmi

Muhammad Rade Alfa Anggara <sup>1)</sup>; Sapta Sari <sup>2)</sup>; Vethy Octaviani <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [radealfa582@gmail.com](mailto:radealfa582@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [01 Maret 2024]

Revised [15 Mei 2024]

Accepted [02 Juni 2024]

### KEYWORDS

Utilization, Shopee Features,  
Friendship Media

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pemanfaatan Fitur Shopee Sebagai Media Silaturahmi". Perkembangan teknologi yang pesat mempengaruhi perubahan gaya komunikasi yang baru oleh masyarakat. Dengan perkembangan teknologi tersebut membuat media online tidak hanya menjadi alat berkomunikasi tapi juga dimanfaatkan sebagai pemenuhan kebutuhan individu. Dengan hal tersebut kemajuan teknologi saat ini dapat mengubah pola dalam bersilaturahmi antar individu dengan secara efisien. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan fitur Shopee sebagai media silaturahmi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara. Penelitian ini menggunakan teori Uses and Gratifications yang mana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur ShopeePay THR dan fitur Transfer Antar Bank adalah suatu inovasi yang mendukung banyaknya aktivitas antar individu untuk melakukan suatu silaturahmi dengan cara yang berbeda, informan menggunakan fitur ini dengan berbagai kebutuhan mereka. terdapat 5 dimensi kebutuhan yang selaras dengan informan pada teori Uses and Gratifications dalam melakukan pemanfaatan fitur Shopee sebagai media silaturahmi yaitu : kebutuhan kognitif yang berkaitan dengan informasi dan pengetahuan pada lingkungan sekitar, kebutuhan afektif yang berkaitan dengan pengalaman yang menyenangkan dari individu dalam memanfaatkan suatu media, kebutuhan personal yang berkaitan dengan pekerjaan atau kepribadian, kebutuhan sosial yang berkaitan dengan keluarga atau teman yang berada di lingkungan sekitar, dan pelepasan ketegangan yang berkaitan dengan keinginan individu melepaskan tekanan setelah melakukan sesuatu.

### ABSTRACT

This research is titled "The Utilization of Shopee Features as a Medium of Social Gathering". The rapid development of technology influences changes in new communication styles among the community. With technological advancements, online media is not only used for communication but also as a medium to fulfill individual needs. With this, the current technological progress can change the patterns in social gathering between individuals efficiently. The purpose of this research is to determine the use of Shopee features as a medium of social gathering. This study uses qualitative research methods and data collection techniques through observation and interviews. This research employs the Uses and Gratifications theory, which results in the finding that the use of features like ShopeePay THR and Inter-Bank Transfer is an innovation that supports the numerous activities among individuals to perform social gathering in a different way; informants use these features for various needs. There are 5 dimensions of needs in line with the informants on the Uses and Gratifications theory in utilizing Shopee features as a medium of social gathering, namely: cognitive needs related to information and knowledge about the surrounding environment, affective needs related to the pleasant experiences of individuals in utilizing a media, personal needs related to jobs or personality, social needs related to family or friends in the surrounding environment, and tension release related to the desire of individuals to release pressure after doing something.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini berkembang pesat mengikuti perubahan masyarakat. Di Indonesia terdapat perubahan yang terjadi salah satunya adalah gaya hidup masyarakat yang kecenderungan memanfaatkan media online yang sangat berdampak dengan kehidupan masyarakat saat ini. Saat ini media online tidak hanya menjadi alat untuk berkomunikasi antar individu namun dimanfaatkan sebagai pemenuhan kebutuhan pribadi maupun sumber lainnya yang bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari (Chusumastuti dan Atthahirah, 2023). Teknologi informasi saat ini terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan manusia yang dapat menggabungkan gabungan data maupun kumpulan informasi yang bermanfaat bagi khalayak sebagai pengetahuan serta dapat menggunakan media modern lainnya. Perkembangan teknologi di bidang multimedia, telekomunikasi dan informasi menjadi suatu kebutuhan dan berpengaruh kuat bagi kehidupan masyarakat karena sifatnya yang mudah diterima serta fleksibilitas untuk dapat masuk ke ruang lingkup masyarakat saat ini terutama di Indonesia. Internet merupakan teknologi informasi yang menjadi sandaran kehidupan masyarakat dalam mencari sumber informasi sebagai bentuk menerima kemajuan teknologi dapat diakses oleh siapa saja di seluruh dunia termasuk Indonesia (Batoebara, 2020:59).

Shopee merupakan situs jual beli yang didirikan pada tahun 2015 di Singapura. Meluaskan ekspansinya ke berbagai negara Asia, saat ini menjadi situs jual beli terbesar di Indonesia. Dibuktikan dengan data oleh SimiliarWeb (2023), pada Mei 2023 Shopee mendapatkan kunjungan sebanyak 160 juta dan sepanjang tahun 2022 menjadi platform nomor satu di Indonesia dengan unduhan terbanyak di Play Store dan App Store.

**Gambar 1 Pengunjung Ecommerce Terbanyak 2023**



Sumber: databoks (2023)

Shopee merupakan aplikasi jual beli antar pengguna dalam satu wadah. Saat ini Shopee tidak hanya digunakan untuk jual dan beli, namun banyak pemanfaatan pada fitur di aplikasi Shopee. Pada fitur Shopee terdapat sebuah teknologi baru yang diberikan kepada pengguna seperti pada fitur Transfer Antar Bank salah satunya dapat melakukan transfer melalui rekening yang tertera pada kontak yang tersimpan pada akun pengguna. Kemudian terdapat fitur THR ShopeePay yaitu pengguna dapat berbagi sejumlah nominal uang kemudian dibagikan kepada pengguna lain melalui platform media lainnya. Hal tersebut identik dilakukan pada saat perayaan hari besar Idul Fitri, namun penggunaan pada fitur tersebut juga dapat digunakan pada hari biasa. Penjelasan dari kedua fitur Shopee tersebut membuka suatu inovasi antar individu untuk menyambung komunikasi atau silaturahmi.

Silaturahmi merupakan kepedulian terhadap manusia dengan cara yang bervariasi, termasuk dalam hal berkomunikasi. Silaturahmi adalah hal yang dilakukan oleh masyarakat di Indonesia kemudian diwariskan secara turun menurun dengan cara mengunjungi rumah kerabat dekat, teman maupun seseorang yang sudah dekat (Ridho dkk, 2021). Umumnya silaturahmi dilakukan pada hari besar di Indonesia, namun saat ini kemajuan teknologi dapat mengubah pola silaturahmi antar individu (Cahyana dkk, 2021). Silaturahmi tidak hanya dilakukan face to face namun dengan memanfaatkan platform online Shopee. Silaturahmi dengan memanfaatkan fitur Transfer Antar Bank dan THR ShopeePay sebagai bentuk komunikasi non verbal. Pola silaturahmi menggunakan fitur Shopee Transfer Antar Bank dan THR ShopeePay dilakukan ketika ada teman maupun kerabat sedang membutuhkan bantuan, sebagai bentuk kepedulian dan pemenuhan kebutuhan sosial. Komunikasi yang ditimbulkan digambarkan dengan rasa kepedulian serta perasaan bahagia oleh komunikator dan komunikan yang dalam hal ini sesama pengguna shopee.

## LANDASAN TEORI

### Teori Uses and Gratifications

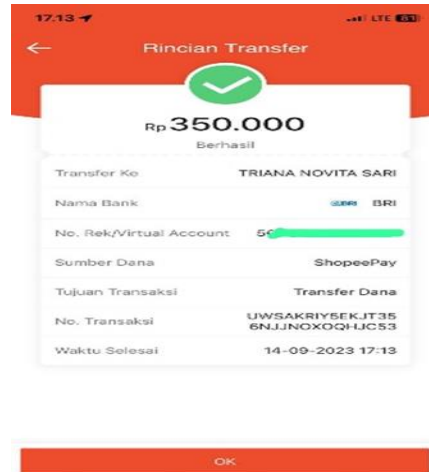
Teori uses and gratifications dirumuskan pertama kali oleh Elihu Katz, Jay G. Blumler dan Michael Gurevitch pada tahun 1974. Teori ini menjelaskan bagaimana khalayak secara aktif memilih media yang akan digunakan (Fadis, 2022). Penelitian ini menggunakan teori uses and gratifications karena berhubungan dengan perkembangan teknologi saat ini dimana khalayak secara aktif memilih platform shopee sebagai pemenuhan kebutuhan. McQuail (2011:85) menjelaskan teori uses and gratifications diawali dengan banyaknya pencarian skala besar terhadap minat pengguna berbagai media. Kebutuhan beragam individu kemudian memunculkan suatu dorongan atau motif tertentu dalam mengonsumsi suatu media. Perkembangan new media saat ini berkembang pesat diikuti banyaknya inovasi baru dari berbagai aspek.

### Shopee

Shopee meluncurkan fitur transfer yang menjadi terobosan baru guna memanfaatkan satu aplikasi untuk banyak kebutuhan pengguna. Sebelum dapat menggunakan fitur ini, pengguna di haruskan aktivasi Shopee premium dengan cara mendaftarkan diri menggunakan kartu identitas KTP. Pada fitur ini Shopee meluncurkan beberapa pilihan transfer. Shopee memiliki salah satu fitur unggul seperti fitur Transfer Antar Bank. Pengguna aplikasi Shopee dapat melakukan transfer ke semua jenis bank melalui fitur ini.



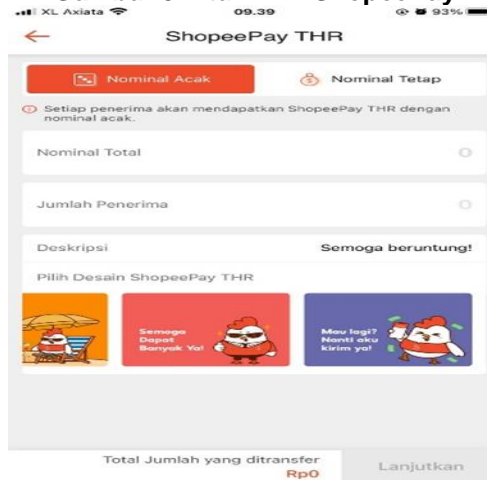
**Gambar 2** Fitur Transfer Antar Bank



Sumber: Shopee (2023)

Pada gambar 2 menampilkan dari fitur Transfer Antar Bank dimana pengguna Shopee dapat melakukan transaksi ke semua jenis bank secara online dan akurat. Kemudian Shopee memiliki fitur THR ShopeePay. Salah satu fitur yang biasanya dimanfaatkan oleh pengguna Shopee saat memperingati hari raya Idul Fitri. THR kepanjangan dari tunjangan hari raya yang menjadi tradisi bagi sebagian orang dalam merayakan hari raya Idul Fitri. Cara kerjanya dengan memasukkan nominal kemudian terdapat link khusus kemudian di bagikan kepada pengguna lainnya.

**Gambar 3** Fitur THR ShopeePay



Sumber: Shopee (2023)

Gambar 3 menampilkan fitur THR ShopeePay yang ada pada aplikasi Shopee mengharuskan pengguna untuk menuliskan angka kemudian pengguna mendapatkan link khusus untuk diberikan kepada semua orang.

**Silaturahmi**

Silaturahmi merupakan kepedulian terhadap keluarga, kerabat, teman maupun orang lain (Fahmi dkk, 2021). Silaturahmi juga dapat diartikan dengan menjaga komunikasi agar tetap terjalin dengan baik. Menurut Khairifa (2019) silaturahmi yang artinya suatu hubungan atau yang menghubungkan kasih sayang atau perhatian terhadap kerabat. Perkembangan zaman membuat cara bersilaturahmi mengikuti perubahan manusia. Salah satu cara untuk bersilaturahmi yaitu berkunjung langsung kerumahnya. Hal ini memungkinkan banyak individu yang tidak dapat melakukan hal tersebut. Juga dengan adanya wabah pandemi Covid-19 yang mengharuskan semua masyarakat agar tetap aman pada saat melakukan kegiatan sehari-hari di rumah serta mengurangi interaksi secara langsung dengan masyarakat yang berada diluar rumah. Kemudahan akses, efisiensi, bahkan sampai dengan penghematan pengeluaran bisa ditekan dengan memanfaatkan teknologi. yang mana dengan tidak diperbolehkannya face to face

antar masyarakat, sehingga membuat banyak masyarakat memulai cara silaturahmi yang dapat dilakukan tanpa harus bertemu (Cahyana dkk, 2021).

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Hardandi, dkk (2020) penelitian kualitatif memiliki fokus penelitian untuk berkembang sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, mengutamakan perspektif emic dan bergerak ke tingkatan yang lebih tinggi lagi. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki tujuan memahami fenomena mengenai yang dialami oleh subjek penelitian (Moleong, 2018).

Analisis data dilakukan secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan data penelitian dan memudahkan peneliti memperoleh data untuk hasil akhir penelitian. Analisis data menurut Miles dan Huberman (2018:18) adalah bagian dari proses yang mencari dan menyusun data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara serta metode lainnya secara sistematis, kemudian mendapatkan hasil akhir yang dituliskan dan diinformasikan kepada publik. Selain itu, teknik analisis data bersifat induktif yang artinya analisis hanya dituliskan berdasarkan data yang diperoleh peneliti dalam penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini mengkaji Pemanfaatan Fitur Shopee Sebagai Media Silaturahmi pada pengguna yang telah menggunakan aplikasi Shopee lebih dari tiga tahun dan aktif menggunakan fitur Transfer Antar Bank dan Shopeepay THR. Kedua fitur tersebut tengah hangat menjadi pembahasan oleh Gen Z maupun Millennial, kemudahan dalam komunikasi masa kini mendukung arus alat untuk berkomunikasi antar individu. Pemanfaatan fitur pada aplikasi Shopee fokus terhadap Fitur Transfer Antar bank dan Shopeepay THR, diantara fitur lainnya kedua fitur tersebut yang membuat banyak peminat di berbagai kalangan untuk menggunakan aplikasi Shopee serta memanfaatkan fungsi Shopee selain berbelanja. Hal tersebut dilakukan karena inovasi yang diberikan oleh aplikasi Shopee untuk mendukung banyaknya aktivitas antar individu yang memerlukan suatu perantara untuk terhubung dengan cara yang berbeda. Peneliti menggunakan teori Uses and Gratifications yang pertama dikemukakan oleh Katz dkk dimana pengguna secara aktif yang akan menentukan aplikasi atau media yang dapat memberikan manfaat, kebutuhan dan juga kepuasan. Untuk mengetahui pemanfaatan terhadap fitur Shopee tersebut, peneliti menggunakan indikator dari Uses and Gratifications Theory menurut Humaizi (2018: 29-30):

1. Kebutuhan Kognitif
2. Kebutuhan Afektif
3. Kebutuhan Personal
4. Kebutuhan Sosial
5. Pelepasan Ketegangan

### Kebutuhan Kognitif

Kebutuhan kognitif berkaitan dengan informasi, pengetahuan dan pemahaman lingkungan di sekitar individu. Kebutuhan kognitif berdasarkan rasa penasaran individu serta hasrat ingin tahu tentang sesuatu yang ada disekitarnya. Berdasarkan wawancara mengenai pengetahuan yang di dapatkan informan terkait penggunaan fitur Shopee THR dan Transfer Bank yaitu Tata sebagai informan kunci pada tanggal 1 Desember 2023 adalah: "Aku tahu Shopee itu udah lama banget dari SMA yang dulu itu fitur-fiturnya masih sedikit dan hanya untuk belanja-belanja aja sih. Terus lama-lama ngikutin Shopee karena temen-temen kuliah ku pada pake Shopee kan akhirnya update banget tuh sama perkembangan fiturnya"

Pernyataan Tata tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan pendukung yaitu Meisy pada tanggal 1 Desember 2023: "Awalnya aku menggunakan Shopee untuk belanja saja, terus aku cobain sendiri fitur yang ada ternyata mudah untuk gunai fitur itu, jujur aku tahu fitur itu dari aku nyoba sendiri karena mudah untuk dipahami"

Hasil wawancara dengan informan pendukung lainnya yaitu Annisa pada tanggal 1 Desember 2023: "Saya ikut coba fitur ini hasil dari pemahaman saya yang mau mencoba sendiri fitur ini. Saya sudah lama tidak berkomunikasi dengan teman angkatan kemudian saya membuat ide untuk menggunakan Shopeepay THR yang kemudian dibagikan kepada teman angkatan saya. Setelah itu kami kembali



berkomunikasi dan sampai sekarang saya masih aktif menggunakan fitur Shopeepay THR maupun fitur Transfer Antar Bank dari aplikasi Shopee.”

Berdasarkan hasil wawancara pada informan peneliti menganalisis dan menyimpulkan dari gaya bahasa yang digunakan informan, maksud dari penjelasan informan, serta hanya membahas penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR terdapat 3 informan yang menyatakan bahwa mereka mengetahui penggunaan fitur Shopeepay THR dan fitur Transfer Antar Bank melalui lingkungan sekitar informan. Yang mana Ilham sebagai informan kunci mengetahui penggunaan fitur tersebut melalui teman kantor, Triana sebagai informan pendukung mengetahui penggunaan fitur tersebut dari teman di lingkungannya yang menggunakan fitur tersebut, dan Lavina sebagai informan kunci mengetahui penggunaan fitur tersebut melalui teman kantor. Namun terdapat juga 3 informan yang menyatakan mereka mengetahui sendiri penggunaan fitur Shopeepay THR dan fitur Transfer Antar Bank dengan cara mencoba langsung fitur tersebut. Yaitu Tata sebagai informan kunci, Meisy sebagai informan pendukung, dan Annisa sebagai informan pendukung.

**Gambar 4 Pemanfaatan pada fitur Transfer Antar Bank**



Sumber : informan 2023

Pada gambar 4 menampilkan sebuah silaturahmi yang dilakukan informan dengan menggunakan fitur transfer antar bank yang mana informan mengetahui penggunaan fitur tersebut dari teman atau lingkungan informan yang menggunakan fitur tersebut, dengan hal ini peneliti mendapatkan hasil dari observasi yaitu terdapat dua jenis pengetahuan informan mengenai penggunaan fitur Shopeepay THR dan fitur Transfer Antar Bank yaitu : (1). Informan mendapatkan pengetahuan mengenai penggunaan fitur Shopeepay THR dan fitur Transfer Antar Bank melalui teman atau lingkungan sekitar, (2). Informan mendapatkan pengetahuan mengenai penggunaan fitur Shopeepay THR dan fitur Transfer Antar Bank dengan cara mencoba langsung. Yang mana dari dua jenis pengetahuan tersebut sudah selaras dengan kebutuhan kognitif informan dalam melakukan pemanfaatan fitur Shopeepay THR dan fitur Transfer Antar Bank sebagai media silaturahmi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada informan mengenai kepada siapa informan memanfaatkan penggunaan fitur Shopeepay THR dan fitur Transfer Antar Bank yaitu Tata sebagai informan kunci pada tanggal 1 Desember 2023 adalah :“Aku menggunakan fitur ini kepada teman dan keluarga yang tentu saja tidak banyak melakukan komunikasi yang tidak mengharuskan kami untuk saling bertemu, jadi manfaatin fitur ini aja.”Pernyataan Tata tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan pendukung yaitu Meisy pada tanggal 1 Desember 2023:“Tentu sama kerabat yang jauh khususnya, jadi aku gunakan fitur ini untuk memudahkan aku dalam melakukan silaturahmi kepada kerabat aku yang sudah lama kami tidak berkomunikasi lagi.”

Dilanjutkan dengan hasil wawancara informan kunci yaitu Ilham pada tanggal 1 Desember 2023:“Saya menggunakan fitur ini bersama keluarga saya, karna saya orangnya tidak mau memutuskan komunikasi saya dengan keluarga, jadi fitur ini yang saya manfaatkan.”

Berdasarkan hasil wawancara pada informan peneliti menganalisis dan menyimpulkan dari gaya bahasa yang digunakan informan, maksud dari penjelasan informan, serta hanya membahas penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR mengenai kepada siapa informan

memanfaatkan penggunaan fitur tersebut yang mana Tata sebagai informan kunci memanfaatkan fitur tersebut dengan teman dan keluarga, Meisy sebagai informan pendukung memanfaatkan fitur tersebut dengan kerabat yang jauh, Ilham sebagai informan kunci memanfaatkan fitur tersebut dengan keluarga, Lavina sebagai informan kunci memanfaatkan fitur tersebut dengan teman kantor, Triana sebagai informan pendukung memanfaatkan fitur tersebut dengan teman, dan Annisa sebagai informan pendukung memanfaatkan fitur tersebut dengan teman sekolah.

**Gambar 5 Pemanfaatan pada fitur transfer via ShopeePay**



Sumber : informan 2023

Berdasarkan hasil dari observasi mengenai dengan siapa informan melakukan penggunaan fitur ShopeePay THR dan fitur Transfer Antar Bank yaitu informan memang melakukan pemanfaatan fitur tersebut dengan teman dan keluarga yang mana pada gambar 5.2 menampilkan pemanfaatan pada fitur tersebut, informan tidak dapat melakukan silaturahmi secara langsung kepada kerabatnya yang sedang sakit sehingga informan melakukan pemanfaatan pada fitur transfer di Shopee dalam memunculkan komunikasi yang baru untuk sebuah silaturahmi yang dapat mengatasi permasalahan informan yang tidak bisa melakukan pertemuan silaturahmi secara langsung yang mana sudah selaras pada kebutuhan kognitif.

Adapun hasil dari wawancara yang dilakukan pada informan mengenai penggunaan fitur ShopeePay THR dan fitur Transfer Antar Bank sebagai media silaturahmi informan yaitu tata sebagai informan kunci pada tanggal 1 Desember 2023 adalah :“Tentu saja aku setuju fitur ini sebagai media silaturahmi. Shopee memberikan pemahaman dan informasi sangat jelas untuk menggunakan fitur ini. Terus diikuti juga sama perkembangan fitur ShopeePay THR, karena lingkungan aku yang serba jauh, aku memanfaatkan ini sebagai seru-seruan juga kangen-kangenan sama temen atau keluarga.”Pernyataan Tata tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan pendukung yaitu Meisy pada tanggal 1 Desember 2023:“Menurut aku fitur ini menjadi media dalam bersilaturahmi aku, yang mana fitur ini memberikan pengalaman baru, pengetahuan baru dan aku jadi menggunakan fitur tersebut secara rutin untuk memulai silaturahmi dengan lingkungan ku.”

Dilanjutkan dengan hasil wawancara informan kunci yaitu Ilham pada tanggal 1 Desember 2023:“Saya jauh dari keluarga, temen dan orang yang menurut saya harus menjalin komunikasi. Saya suka berkomunikasi yang unik tapi langgeng, informasi soal fitur ini membuat saya penasaran manfaatnya apa. Karena saya selalu menjaga silaturahmi dengan keluarga saya akhirnya menggunakan fitur Transfer Antar Bank untuk menyambung silaturahmi kepada saudara saya waktu itu lagi sakit tapi dia jauh. Dan sampai detik ini saya masih menggunakan fitur tersebut.”

Berdasarkan hasil wawancara pada informan peneliti menganalisis dan menyimpulkan dari gaya bahasa yang digunakan informan, maksud dari penjelasan informan, serta hanya membahas penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur ShopeePay THR, ke enam informan sepakat menyetujui penggunaan fitur tersebut sebagai media silaturahmi mereka dalam melakukan komunikasi yang unik dan membantu mereka dalam melakukan silaturahmi kepada lingkungan, keluarga dan kerabat mereka yang mana Tata sebagai informan kunci menggunakan fitur tersebut sebagai silaturahmi dan mendapatkan pemahaman serta pengalaman yang baru dalam bersilaturahmi, Meisy sebagai informan pendukung menggunakan fitur tersebut juga mendapatkan pengalaman yang baru dalam berkomunikasi,



Ilham sebagai informan kunci menggunakan fitur tersebut melakukan silaturahmi yang unik dan langgeng, Lavina sebagai informan kunci menggunakan fitur tersebut yang selalu membantu dalam bersilaturahmi, Triana menggunakan fitur tersebut dalam melakukan silaturahmi sehingga mengerti pola komunikasi yang berbeda dari biasanya, dan Annisa menggunakan fitur tersebut untuk dapat membantu bersilaturahmi kembali kepada temannya yang sudah lama tidak terjalin.

Adapun hasil dari observasi peneliti yaitu penggunaan fitur tersebut memang dilakukan ke enam informan untuk pemanfaatan dalam bersilaturahmi, seperti pada gambar 5.2 pemanfaatan yang dilakukan informan pada fitur THR ShopeePay dengan menggunakan fitur tersebut informan mendapatkan sebuah kemudahan dalam melakukan silaturahmi yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, informan memenuhi kebutuhan bersilaturahmi dengan menggunakan fitur Transfer Antar Bank dan Fitur ShopeePay THR yang mana hal ini sudah selaras pada kebutuhan kognitif.

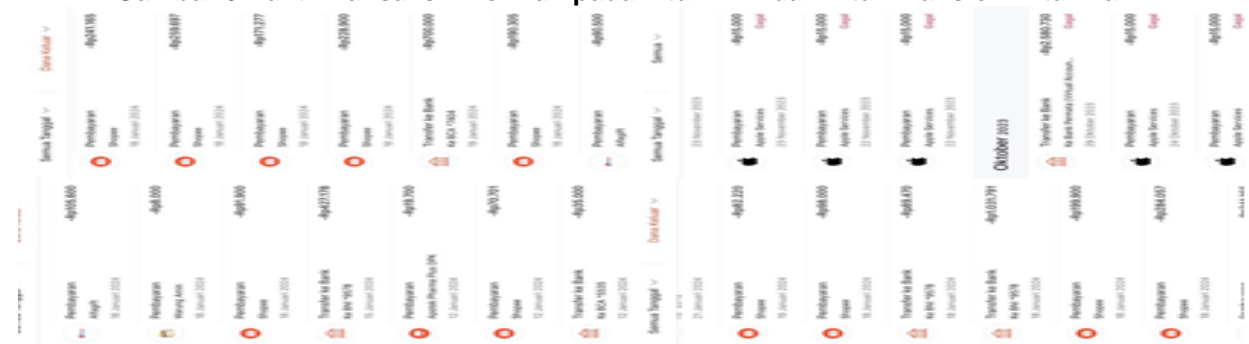
**Kebutuhan Afektif**

Kebutuhan afektif berkaitan dengan rasa emosional dan serta pengalaman yang menyenangkan dari individu dalam memanfaatkan suatu media atau aplikasi. Kebutuhan afektif juga berkaitan dengan estetika, keindahan, serta pengalaman yang menyenangkan. Berdasarkan wawancara yang informan rasakan ketika menggunakan Fitur THR dan Transfer Bank sebagai media silaturahmi yaitu Tata sebagai informan kunci pada tanggal 1 Desember 2023 adalah: "Penggunaan aplikasi Shopee serta fitur-fiturnya nyaman banget dibanding platform lain menurutku. Fitur ini mudah sekali untuk digunakan dan juga sangat membantu aku dalam melakukan silaturahmi yang baik."

Dilanjutkan dengan pernyataan oleh informan pendukung yaitu Meisy pada tanggal 1 Desember 2023: "Aku memanfaatkan kedua fitur yang disebutkan itu karena aku sangat betah dan udah terlanjur nyaman sama aplikasi Shopee. Ditambah banyak fitur yang memberikan manfaatnya zaman sekarang makin betah." Kemudian hasil wawancara dengan informan kunci yaitu Ilham pada tanggal 1 Desember 2023: "Silaturahmi saya dibantu oleh fitur Shopee dengan mudah dan asik. Kekinian, modern, mudah serta memberikan pengalaman yang berkesan banget terutama saat Covid-19 beberapa waktu lalu."

Berdasarkan hasil wawancara pada informan peneliti menganalisis dan menyimpulkan dari gaya bahasa yang digunakan informan, maksud dari penjelasan informan, serta hanya membahas penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur ShopeePay THR informan mengatakan bahwa nilai estetika juga mempengaruhi perasaan mereka ketika melakukan silaturahmi juga banyak promo yang menarik yang mana Tata sebagai informan kunci menggunakan fitur tersebut merasakan nyaman, mudah dan, membantu dalam bersilaturahmi, Meisy sebagai informan pendukung menggunakan fitur tersebut merasakan betah dan nyaman sehingga selalu menggunakannya, Ilham sebagai informan kunci menggunakan fitur tersebut merasakan kemudahan dan seru, Lavina sebagai informan kunci menggunakan fitur tersebut merasakan senang, Triana menggunakan fitur tersebut merasakan perasaan yang mengesankan, dan Annisa menggunakan fitur tersebut merasakan senang dengan banyak promo yang diberikan.

**Gambar 6 Bukti Transaksi Informan pada Fitur THR dan Fitur Transfer Antar Bank**



Sumber : informan 2023

Adapun hasil observasi informan menggunakan fitur THR dan fitur Transaksi Antar Bank selaras dengan kebutuhan afektif, adanya perasaan yang menyenangkan ketika menggunakan fitur ini membuat informan selalu menggunakan fitur ini dalam melakukan pemanfaatan fitur ini sebagai media silaturahmi seperti pada gambar 5.3 merupakan bukti transaksi yang dilakukan Tata sebagai informan kunci yang mana perasaan yang menyenangkan membuat informan selalu menggunakan fitur tersebut secara rutin sehingga menjadikan fitur tersebut sebagai media silaturahmi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada informan mengenai pengalaman yang berkesan bagi informan dalam penggunaan fitur Shopeepay THR dan fitur Transfer Antar Bank sebagai media silaturahmi informan yaitu Tata sebagai informan kunci pada tanggal 1 Desember 2023 adalah :“Pengalaman yang saya miliki terhadap fitur transfer bank misalnya, saya pernah salah nomer rekening terus keterangannya masih pending, beberapa jam kemudian saldo aku kembali, full. Ini sangat beda banget dengan aplikasi lainnya yang memakan waktu juga emosi. Mata juga nyaman dengan tampilannya yang simple dan tentunya jelas banget cara penggunaannya. Best deh!”

Dilanjutkan dengan pernyataan oleh informan pendukung yaitu Meisy pada tanggal 1 Desember 2023:“Pengalaman saya menggunakan fitur ini sangat menyenangkan, belum ada yang bisa menggantikan karena fitur ini mudah dipahami, banyak promo, dan pastinya lingkungan aku sering menggunakan.”Kemudian hasil wawancara dengan informan kunci yaitu Ilham pada tanggal 1 Desember 2023:“Fitur ini memberikan pengalaman yang berkesan banget terutama saat Covid-19 beberapa waktu lalu. Untuk fitur Transfer Antar Bank juga ada gratis admin, jadi bebas transfer ke bank mana saja secara on time.”

Hasil wawancara dengan informan pendukung lainnya yaitu Annisa pada tanggal 1 Desember 2023:“Awalnya saya sangat emosional ketika transaksi saya mau Transfer Antar Bank ke teman saya itu gagal. Ternyata tak lama saldo Shopeepay saya kembali dengan utuh tanpa ada kekurangan. Kemudian saya coba lagi dan berhasil. Menurut saya pengalaman yang pernah saya miliki tidak buruk mengingat tindakan yang diberikan oleh Shopee sangat solutif. Fiturnya semakin baik apalagi ada biaya gratis admin antar bank.”

Berdasarkan hasil wawancara pada informan peneliti menganalisis dan menyimpulkan dari gaya bahasa yang digunakan informan, maksud dari penjelasan informan, serta hanya membahas penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR mengenai pengalaman yang berkesan bagi informan dalam penggunaan fitur Shopeepay THR dan fitur Transfer Antar Bank sebagai media silaturahmi yaitu Tata sebagai informan kunci mengatakan pengalamannya dalam melakukan pengembalian dana di fitur tersebut sangat cepat, Meisy sebagai informan pendukung mengatakan pengalamannya menyenangkan ketika menggunakan fitur tersebut karena mudah dipahami, Ilham sebagai informan pendukung mengatakan pengalamannya yang berkesan dan banyak promo gratis admin, Lavina sebagai informan kunci mengatakan pengalamannya mudah memahami fitur ini, Triana sebagai informan pendukung mengatakan pengalamannya selama menggunakan fitur ini belum ada kendala dan sangat bagus pada tampilannya, dan Annisa sebagai informan pendukung mengatakan pengalamannya pernah melakukan transaksi gagal sehingga pihak Shopee langsung melakukan pengembalian dana secara cepat jadi sangat menyenangkan. Sehingga ke enam informan merasakan pengalaman yang menyenangkan dari silaturahmi yang mereka lakukan melalui media penggunaan fitur ini. Informan juga merasakan kenyamanan dari nilai estetika atau keindahan pada fitur tersebut, hal ini sudah selaras pada kebutuhan afektif yang berkaitan dengan pengalaman yang menyenangkan dalam memanfaatkan suatu media atau aplikasi.

Adapun hasil observasi informan menggunakan fitur THR dan fitur Transaksi Antar Bank selaras dengan kebutuhan afektif, adanya pengalaman yang menyenangkan ketika menggunakan fitur ini membuat informan selalu menggunakan fitur ini dalam melakukan pemanfaatan fitur ini sebagai media silaturahmi seperti pada gambar 5.3 yang menjadi bukti bahwa informan senang melakukan penggunaan fitur tersebut sebagai media dalam bersilaturahmi, sehingga fitur tersebut sering digunakan secara rutin oleh informan.

### **Kebutuhan Personal**

Kebutuhan personal atau kebutuhan pribadi yang mencakup usia, siklus hidup, pekerjaan, ekonomi, gaya hidup serta kepribadian. Kebutuhan personal juga berkaitan dengan kredibilitas, keyakinan serta keinginan individu mencapai self esteem atau harga diri. Berdasarkan hasil wawancara mengenai penggunaan Fitur THR dan Transfer Antar Bank pada saat informan bekerja membantu silaturahmi informan terhadap orang lain yaitu Tata sebagai informan kunci pada tanggal 1 Desember 2023 adalah :“Jujur ya, aku memanfaatkan fitur tersebut memang untuk silaturahmi kepada orang terdekat. Apalagi sekarang aku sudah bekerja dengan posisi yang bagus dan di lokasi yang modern pula, masa iya cara bersilaturahmi masih kuno? Karena waktu aku dihabiskan dengan bekerja jadi tidak sempat untuk bersilaturahmi jadi penggunaan fitur ini menurut aku sangat membantu dalam bersilaturahmi saat aku bekerja.”

Dilanjutkan dengan hasil wawancara dari informan pendukung yaitu Meisy sebagai informan pendukung pada wawancara tanggal 1 Desember 2023:“Aku memahami fitur ini tentu sebagai media dalam bertransaksi, namun fitur ini menurut aku memberikan trobosan baru bahwa dengan





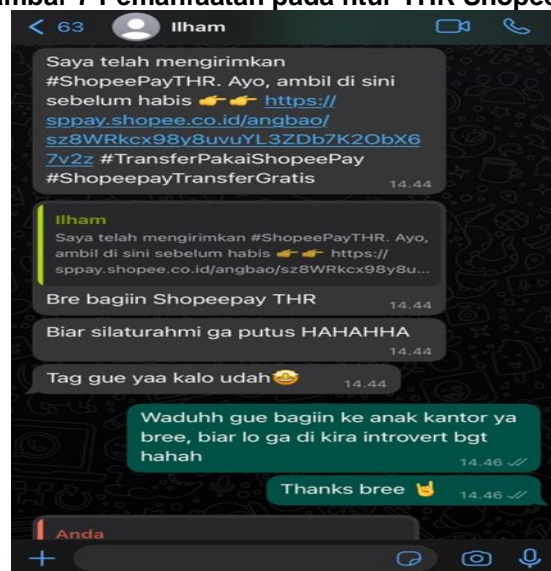
menggunakan fitur ini dapat menjadikan fitur ini sebagai media untuk aku bersilaturahmi dengan kerabat ku saat aku sedang sibuk, tentu aku terbantu dengan fitur ini yang pastinya didukung juga dengan banyak kemudahan yang diberikan pada fitur ini jadi menurut aku fitur ini sangat berpengaruh baik terhadap silaturahmi yang aku lakukan.”

Kemudian dilanjutkan dengan hasil wawancara informan kunci yaitu Ilham pada tanggal 1 Desember 2023:“Saya sebagai anak pertama dan juga laki-laki tentu saja ingin menjaga sebuah silaturahmi kepada keluarga saya secara terus menerus, mengingat saya merantau dengan bekerja jauh dari keluarga tentunya saya banyak memanfaatkan gaya komunikasi yang baru juga kepada teman kantor saya yang mana saya jarang berkomunikasi dengan teman kantor dengan fitur ini menjadikan silaturahmi saya mudah dan tidak kaku bersama teman kanto.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan pendukung lainnya yaitu Annisa pada tanggal 1 Desember 2023:“Teman-teman yang umurnya seperti saya memang suka hal-hal gaul seperti apa-apa itu transfer, ada uang sedikit main games menggunakan Shopeepay THR. Itu memang kesenangan kami tanpa dibuat-buat. Jadi dalam kegiatan kami tentu kami sangat menyukai karena adanya kemudahan yang fitur ini berikan untuk membuat kami terus bersilaturahmi.”

Berdasarkan hasil wawancara pada informan peneliti menganalisis dan menyimpulkan dari gaya bahasa yang digunakan informan, maksud dari penjelasan informan, serta hanya membahas penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR mengenai penggunaan Fitur THR dan Transfer Antar Bank pada saat informan bekerja dapat membantu silaturahmi informan terhadap orang lain yaitu Tata sebagai informan kunci mengatakan penggunaan fitur ini memang membantu bersilaturahmi saat sedang bekerja, Meisy sebagai informan pendukung mengatakan penggunaan fitur ini adalah terobosan baru yang membantunya bersilaturahmi saat sedang sibuk, Ilham sebagai informan kunci mengatakan penggunaan fitur ini adalah gaya silaturahmi yang baru sekaligus dapat melakukan silaturahmi saat sedang bekerja, Lavina sebagai informan kunci mengatakan penggunaan fitur ini menjadikan silaturahmi yang mudah dilakukan sekalipun saat sedang bekerja, Triana sebagai informan pendukung mengatakan penggunaan fitur ini dapat membantu saat bekerja untuk bersilaturahmi, dan Annisa sebagai informan pendukung mengatakan dapat melakukan silaturahmi saat sedang melakukan kegiatannya di sekolah. Yang mana dengan hal tersebut informan sepakat bahwa penggunaan fitur ini membantu silaturahmi informan kepada orang lain sekalipun saat informan sedang bekerja, yang mana sudah selaras pada kebutuhan personal informan.

**Gambar 7 Pemanfaatan pada fitur THR Shopeepay**



Sumber : informan 2023

Adapun hasil dari observasi bahwa informan melakukan pemanfaatan fitur tersebut untuk sebuah silaturahmi, yang mana saat ini silaturahmi secara langsung sudah susah dilakukan karena kegiatan informan yang semakin sibuk dengan pekerjaan, dengan adanya fitur tersebut dapat membantuk silaturahmi tetap terjalin dengan baik yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, seperti pada gambar 5.4 menampilkan pemanfaatan yang dilakukan informan pada fitur THR Shopeepay yang mana kerabat informan meminta bantuan dalam melakukan sebuah silaturahmi yang baru terhadap kerabat

kantornya yang lain. Dengan adanya fitur THR ShopeePay informan dapat melakukan sebuah pemanfaatan dalam melakukan sebuah silaturahmi yang baru dengan perasaan yang menyenangkan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kepribadian informan yang menjadi alasan informan untuk menggunakan fitur ini, yaitu Tata sebagai informan kunci pada tanggal 1 Desember 2023 adalah: "Tentu saja iya, kepribadian aku yang super efisien jadi sangat cocok pada fitur yang simpel seperti ini. Aku juga yakin orang-orang diluar sana juga ingin memanfaatkan hal ini tapi masih belum sampai saja. Dan juga aku suka respon orang-orang setelah aku memanfaatkan fitur tersebut jadi makin happy dan tentunya silaturahmi awet!"

Dilanjutkan dengan hasil wawancara dari informan pendukung yaitu Meisy sebagai informan pendukung pada wawancara tanggal 1 Desember 2023: "Aku merasa lebih percaya diri aja silaturahmi menggunakan cara ini yang menurutku modern dan sangat mudah. Dan juga di usiaku yang tidak lagi muda tentunya silaturahmi harus tetap jalan dengan kerabat. Makanya ini definisi membantu sekali tentu saja kepribadianku seperti ini menjadi alasan aku untuk menggunakan fitur ini."

Kemudian dilanjutkan dengan hasil wawancara informan kunci yaitu Ilham pada tanggal 1 Desember 2023: "Pemanfaatan fitur ShopeePay THR dan Transfer Antar Bank membuat harga diri saya naik sih sebenarnya, itu yang saya rasakan. Disamping gaya hidup saya yang bisa dibilang cukup tinggi, itu membuat seimbang dengan kebutuhan personal saya untuk silaturahmi menggunakan fitur Shopee jadi sangat betul kalau kepribadian saya yang menjadi alasan utama."

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan pendukung lainnya yaitu Annisa pada tanggal 1 Desember 2023: "Saya senang menggunakan fitur ini karena cocok dengan kepribadian saya. saya dikelilingi teman-teman yang sama seperti saya juga atau sering menggunakan fitur ini karena sangat membantu. Saya juga bisa mengikuti gaya mereka tanpa harus merasa keberatan. Jadi kepribadian saya ini tentu menjadi alasan saya dalam bersilaturahmi menggunakan fitur ini."

Berdasarkan hasil wawancara pada informan peneliti menganalisis dan menyimpulkan dari gaya bahasa yang digunakan informan, maksud dari penjelasan informan, serta hanya membahas penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur ShopeePay THR yang mana berkaitan dengan kepribadian informan yang menjadi alasan informan dalam menggunakan fitur ini yaitu Tata sebagai informan kunci mengatakan kepribadiannya yang efisien membuatnya cocok pada fitur tersebut yang mudah, Meisi sebagai informan pendukung mengatakan kepribadiannya yang merasa percaya diri ketika menggunakan fitur tersebut, Ilham sebagai informan kunci mengatakan gaya hidup yang cocok sehingga selalu ingin menggunakan fitur tersebut, Lavina sebagai informan kunci mengatakan kepribadiannya yang selalu ingin berintraksi dan bersilaturahmi sehingga cocok dengan fitur tersebut, Triana sebagai informan pendukung mengatakan kepribadiannya yang serba ingin mudah dan cepat menjadi alasannya untuk menggunakan fitur ini, Annisa sebagai informan pendukung mengatakan cocok dalam menggunakan fitur tersebut karena kepribadiannya yang selalu ingin berintraksi bersama temannya yang selalu menggunakan fitur tersebut.

Adapun hasil dari observasi peneliti yaitu kepribadian ke enam informan menjadi alasan informan untuk melakukan penggunaan fitur tersebut sebagai media silaturahmi. Kepribadian informan yang membuat informan merasakan cocok dalam penggunaan fitur tersebut menjadikan informan selalu menggunakan fitur tersebut untuk bersilaturahmi seperti pada gambar 5.4 menunjukkan kepribadian informan yang sering kaku berbicara langsung dengan menjalin silaturahmi bersama teman kantor menjadi mudah ketika melakukan pemanfaatan silaturahmi dengan fitur tersebut, sehingga silaturahmi informan dapat berjalan dengan baik.

### **Kebutuhan Sosial**

Kebutuhan sosial berkaitan erat dengan keluarga, teman, saudara atau orang yang berada disekitar individu. Selanjutnya individu juga memiliki keinginan yang saling terhubung dengan lingkungan disekitarnya. Berdasarkan hasil wawancara mengenai lingkungan informan seperti keluarga, teman atau kerabat lainnya mempengaruhi informan menggunakan Fitur THR dan Transfer Bank yaitu Tata sebagai informan kunci pada tanggal 1 Desember 2023 adalah :

"Dengan fitur yang memberikan kemudahan ini, lingkungan ku mempengaruhi aku untuk terus menggunakan fitur ini, karna banyak hal yang membuat kami jarang bersilaturahmi seperti pekerjaan yang cukup padat. aku ingin menjaga kontak atau silaturahmi terus dengan lingkungan sekitarku seperti keluarga maupun kerabat dekat lainnya. Misalnya saat lebaran, fitur ShopeePay THR sangat membantu aku untuk lebih dekat dengan keluarga yang jarang ngobrol."

Dilanjutkan hasil wawancara oleh Meisy selaku informan pendukung pada tanggal 1 Desember 2023: "Jujur aku awalnya tahu fitur ini karena aku nyoba sendiri kegunaanya gimana dan cara makainya gimana, tapi makin kesini aku merasa fitur ini sangat membantu aku karena lingkungan aku yang super



sibuk jadi fitur ini sangat membantu sebagai media bersilaturahmi, jadi karena lingkungan aku yang sibuk seperti ini mempengaruhi aku juga untuk memanfaatkan fitur ini sampai sekarang.”

Hasil wawancara dengan Triana selaku informan pendukung lainnya pada tanggal 1 Desember 2023: “Pertama memang karena saya ikutan memanfaatkan fitur Transfer Antar Bank juga fitur Shopeepay THR itu karena teman-teman saya, akhirnya saya sampai kasih tau keluarga kalau Shopee itu bukan buat belanja atau isi listrik aja. Nah semenjak saat itu saya dengan adik maupun kakak saya pun menggunakan fitur tersebut untuk silaturahmi, misal saya baru gajian, nah saya transfer ke adik atau kakak saya untuk anaknya jajan es krim, begitu. Akhirnya kami lanjut mengobrol dan cerita hal lain karena hal kecil yang sudah saya lakukan tadi. Jadinya kami semakin dekat walau jarak kami jauh.”

Berdasarkan hasil wawancara pada informan peneliti menganalisis dan menyimpulkan dari gaya bahasa yang digunakan informan, maksud dari penjelasan informan, serta hanya membahas penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR ke enam informan sepakat menyetujui mengenai lingkungan informan seperti keluarga, teman atau kerabat lainnya mempengaruhi informan dalam melakukan penggunaan Fitur THR dan Transfer Bank yaitu Tata sebagai informan kunci mengatakan lingkungan yang membuatnya memanfaatkan fitur tersebut karena silaturahmi yang sering tidak bisa dilakukan secara langsung, Meisy sebagai informan pendukung mengatakan lingkungannya yang sibuk membuatnya setuju bahwa lingkungan berpengaruh untuk melakukan penggunaan fitur tersebut sebagai media silaturahmi, Ilham sebagai informan kunci mengatakan lingkungan mempengaruhinya karena teman kantornya banyak menggunakan fitur tersebut untuk bersilaturahmi, Lavina sebagai informan kunci mengatakan keluarga dan teman yang tidak ingin memutuskan silaturahmi meskipun sedang jauh membuatnya memanfaatkan fitur tersebut untuk bersilaturahmi, Triana sebagai informan pendukung mengatakan keluarga dan temannya selalu menggunakan fitur tersebut sebagai media bersilaturahmi sehingga membuatnya menggunakan fitur tersebut, Annisa sebagai informan pendukung mengatakan lingkungannya yang mempengaruhi karena untuk menjaga silaturahmi kepada lingkungannya menjadi alasan untuk memanfaatkan fitur ini sebagai media silaturahmi.

Adapun hasil dari observasi bahwa lingkungan informan memang mempengaruhi informan dalam melakukan pemanfaatan fitur Transaksi Antar Bank dan fitur THR Shopeepay sebagai media silaturahmi, adanya pengaruh lingkungan seperti teman informan yang banyak melakukan pemanfaatan fitur tersebut membuat informan ikut menggunakan fitur tersebut, seperti pada gambar 5.1 yang menunjukkan bahwa informan melakukan pemanfaatan fitur tersebut bersama lingkungan atau teman kantornya hal tersebut tentu menjadikan informan menggunakan fitur tersebut juga dalam melakukan silaturahmi bersama teman kantor. Juga dengan tidak bisanya melakukan silaturahmi secara langsung atau informan yang sedang berada jauh pada lingkungan keluarga atau teman membuat informan melakukan sebuah pemanfaatan fitur tersebut sebagai media silaturahmi yang bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja, yang mana hal ini sudah selaras pada dimensi kebutuhan sosial.

### **Pelepasan Ketegangan**

Pelepasan ketegangan adalah hiburan bagi individu setelah menggunakan aplikasi atau media. Pelepasan ketegangan berkaitan dengan keinginan individu melepaskan tekanan atau ketegangan setelah melakukan sesuatu, termasuk dalam bersilaturahmi. Berdasarkan hasil wawancara mengenai tujuan utama informan menggunakan Fitur THR Shopeepay dan Transfer Antar Bank di Shopee yaitu Tata sebagai informan kunci pada tanggal 1 Desember 2023 adalah : “Tujuan aku awalnya untuk bagi-bagi THR saat lebaran aja, tapi sekarang aku pakai Shopeepay THR juga buat hiburan biasanya ini di akhir bulan, setelah selesai buat Shopeepay THR langsung share ke Grup Chat yang tadinya sepi, setelah rebutan THR Shopee semuanya heboh dan ramai.”

Dilanjutkan dengan hasil wawancara oleh Meisy sebagai informan pendukung pada tanggal 1 Desember 2023: “Aku menggunakan fitur ini karena menurut aku menarik banget, yang aku tahu dulu bagi-bagi THR itu harus kumpul-kumpul bareng keluarga dulu tapi sekarang bisa dilakukan dengan sangat mudah dan dimana saja, tujuan utama aku awalnya ya itu, membantu aku untuk tetap melakukan silaturahmi dengan efisien dengan memanfaatkan fitur ini, akhirnya silaturahmi kami terjalin dengan happy, dan sampai kini aku gunakan fitur ini juga tidak hanya hari raya saja, bagi aku sekarang malah jadi media kami bersilaturahmi dengan penuh hiburan di selah-selah kegiatan kami masing-masing.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan kunci yaitu Ilham pada tanggal 1 Desember 2023: “Saya selalu ingin menjaga silaturahmi untuk keluarga saya yang berada jauh, dengan fitur ini saya menjadi terbantu untuk melakukan silaturahmi yang tidak kaku menyenangkan, bagi saya itu sebuah hiburan yang sekalian bisa saya manfaatkan untuk tetap menjaga silaturahmi.”

Berdasarkan hasil wawancara pada informan peneliti menganalisis dan menyimpulkan dari gaya bahasa yang digunakan informan, maksud dari penjelasan informan, serta hanya membahas

penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur ShopeePay THR mengenai tujuan utama informan menggunakan Fitur ini, informan memanfaatkan fitur ini untuk keinginan individu dan melepaskan tekanan atau ketegangan setelah melakukan sesuatu, termasuk dalam bersilaturahmi yaitu Tata sebagai informan kunci mengatakan penggunaan fitur ini dilakukannya untuk membuat silaturahmi yang menyenangkan bersama teman kantornya sehingga yang tadinya sepi menjadi ramai dan menyenangkan, Meisy sebagai informan pendukung mengatakan penggunaan fitur ini membantunya untuk tetap melakukan silaturahmi dengan efisien yang pada akhirnya silaturahmi menjadi menyenangkan di sela-sela kegiatan mereka masing-masing, Ilham sebagai informan kunci mengatakan penggunaan fitur ini sebagai silaturahmi bersama keluarga yang jauh, sehingga silaturahmi menjadi menyenangkan dan tidak kaku, hal tersebut menjadikan hiburan baginya, Lavina sebagai informan kunci mengatakan penggunaan fitur tersebut untuk bersilaturahmi bersama teman dan keluarga, hal itu merupakan kesenangan tersendiri baginya, Triana sebagai informan pendukung mengatakan penggunaan fitur tersebut mempermudah untuk bersilaturahmi namun terdapat juga hiburan pada saat melakukan silaturahmi dengan fitur tersebut, Annisa sebagai informan pendukung mengatakan penggunaan fitur tersebut mempermudahnya untuk bersilaturahmi namun juga membuatnya merasa terhibur karena lingkungannya sering bercanda melalui fitur tersebut.

Adapun hasil dari observasi bahwa penggunaan fitur tersebut memang digunakan sebagai media dalam bersilaturahmi, namun dengan melakukan silaturahmi yang baru terdapat juga hiburan yang dirasakan ke enam informan. Informan merasakan perasaan yang menyenangkan karena penggunaan fitur tersebut yang mudah dipahami. Seperti pada gambar 5.4 yang mana menunjukkan perasaan informan ketika menggunakan fitur tersebut menjadi lebih santai dan tidak kaku ketika melakukan silaturahmi bersama teman kantornya. Dan juga memberikan hal yang menarik seperti adanya promo gratis biaya admin ataupun tampilan gambar yang menarik pada link ShopeePay THR membuat informan merasakan hiburan dalam menggunakannya.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai apa yang informan rasakan setelah menggunakan fitur ini dan bagaimana kelanjutan silaturahmi informan setelahnya yaitu Tata sebagai informan kunci pada tanggal 1 Desember 2023 adalah :

“Aku sangat happy setelah menggunakan fitur ini. Kadang ada hari setres karena mikirin kerjaan, mau meet up sama temen tapi malas keluar dalam keadaan yang sama kita butuh hiburan. Akhirnya aku pakai ShopeePay THR bukan buat lebaran aja tapi juga buat hiburan biasanya ini di akhir bulan, setelah selesai buat ShopeePay THR langsung share ke Grup Chat yang tadinya sepi, setelah rebutan THR Shopee semuanya heboh dan ramai. Bahkan ada temanku juga buat THR Shopee untuk melanjutkan hiburan itu. Endingnya kita semua happy dan akhirnya saling ngobrol-ngobrol.”

Dilanjutkan dengan hasil wawancara oleh Meisy sebagai informan pendukung pada tanggal 1 Desember 2023: “Sangat butuh hiburan sebagai manusia normal di zaman sekarang ya, apalagi pas ada momentnya tuh misalnya menjelang hari raya Idul Fitri, untuk seru-seruan sebagai hiburan dengan ponakan atau sepupu lainnya, aku menggunakan fitur ShopeePay THR. Itu momen yang sangat ditunggu, rebutan dan akhirnya we talking each other dan silaturahmi menjadi lebih hangat.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan kunci yaitu Ilham pada tanggal 1 Desember 2023: “Saya terhibur juga sih dengan kedua fitur tersebut, Transfer Antar Bank ke adik saya waktu itu sepuluh ribu terus dia ketawa dan saya juga tertawa, itu hiburan untuk saya. Hal yang semacam itu perlu sih. Kalau ShopeePay THR juga bisa memasukan nominal 1 rupiah dan di share sama teman-teman dan mereka tertawa karena hal itu multi fungsi sehingga menjadikan silaturahmi kami menjadi menyenangkan.”

Hasil wawancara dengan informan pendukung lainnya yaitu Annisa pada tanggal 1 Desember 2023: “Sangat ada untuk segi hiburannya, saya sangat terhibur Ketika menggunakan ShopeePay THR apalagi dengan teman-teman saya itu membuat komunikasi dan silaturahmi menjadi positif.”

Berdasarkan hasil wawancara pada informan peneliti menganalisis dan menyimpulkan dari gaya bahasa yang digunakan informan, maksud dari penjelasan informan, serta hanya membahas penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur ShopeePay THR yaitu Tata sebagai informan kunci mengatakan perasaannya yang senang menggunakan fitur tersebut dan juga silaturahmi yang dijalin jadi lebih menyenangkan, Meisy sebagai informan pendukung mengatakan penggunaan fitur tersebut seru sekali menjadi silaturahmi yang ditunggu-tunggu dan silaturahmi lebih hangat, Ilham sebagai informan pendukung mengatakan penggunaan fitur tersebut menjadi hiburan juga karena fitur tersebut menyenangkan sehingga menjadi silaturahmi yang menyenangkan, Lavina sebagai informan kunci mengatakan kesenangan tersendiri dalam menggunakan fitur tersebut dan silaturahmi juga terjalin, Triana sebagai informan pendukung mengatakan perasaan senang dihati dengan adanya promo yang menarik sehingga silaturahmi menjadi baik, dan Annisa sebagai informan pendukung mengatakan sangat



terhibur karena bersama temannya menjadi terjalin komunikasi dan silaturahmi yang seru. informan merasakan perasaan yang senang setelah menggunakan fitur ini seperti dalam hal melepaskan tekanan atau ketegangan setelah melakukan sesuatu, termasuk dalam bersilaturahmi. Kemudian kelanjutan silaturahmi informan setelahnya terjalin komunikasi dengan sangat baik hal ini sudah sesuai pada dimensi kebutuhan pelepasan ketegangan.

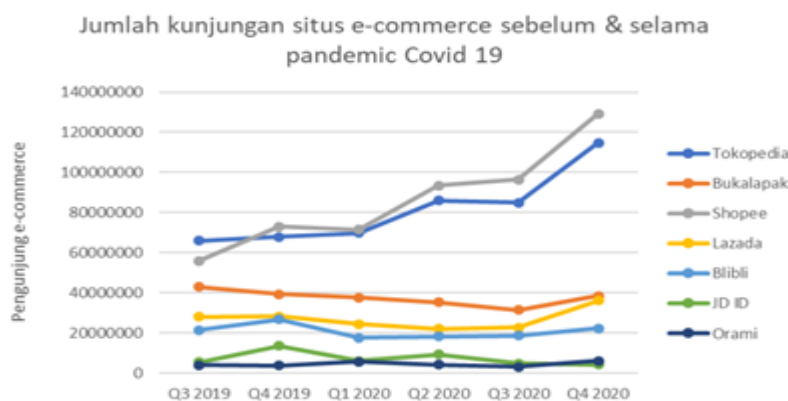
Adapun hasil dari observasi bahwa penggunaan fitur tersebut memang digunakan sebagai media dalam bersilaturahmi, namun dengan melakukan silaturahmi yang baru terdapat juga hiburan yang dirasakan ke enam informan. Informan merasakan perasaan yang menyenangkan pada saat penggunaan fitur tersebut. Seperti pada gambar 7 membuat informan merasakan perasaan yang menyenangkan sehingga dapat bercanda bersama teman kantornya. Dengan hal tersebut membuat terjalinnya komunikasi sehingga menjadi suatu silaturahmi yang menyenangkan. Dengan adanya kebutuhan pelepasan tersebut informan menjadikan fitur tersebut sebagai media pelepasan tekanan, sehingga hal ini sudah selaras pada dimensi kebutuhan pelepasan ketegangan.

**Pembahasan**

Setelah melakukan wawancara dan observasi dengan informan kunci dan informan pendukung sebagai pengguna aktif aplikasi Shopee serta aktif menggunakan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR bahwa mereka menggunakan serta memanfaatkan fitur Shopee sebagai media silaturahmi. Peneliti melihat bahwa kedua fitur tersebut dijadikan media sebagai inovasi dari silaturahmi pada saat ini. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, sesuai dengan teori yang dipakai dalam penelitian ini yaitu Uses and Gratifications Theory yang dikemukakan oleh Katz dkk, para informan menyatakan kesesuaian dengan indikator penelitian yaitu kebutuhan kognitif, kebutuhan afektif, kebutuhan personal, kebutuhan sosial dan pelepasan ketegangan. Manusia memiliki banyak kebutuhan manusia yang beragam dalam menggunakan suatu aplikasi atau media dan kebutuhan tersebut harus dipenuhi termasuk dengan kebutuhan bersilaturahmi dengan memanfaatkan fitur yang ada di aplikasi Shopee seperti fitur Shopeepay THR dan fitur Transfer Antar Bank.

Ditambah dengan adanya pandemi Covid 19 secara tidak langsung mengubah masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan mereka dalam bersilaturahmi, banyak masyarakat lebih memilih untuk melakukan transaksi secara digital menghindari kontak fisik dan kerumunan di tempat transaksi konvensional pada umumnya. Fitur Transaksi Antar Bank membuat informan lebih mudah, cepat, aman dan efisien dalam melakukan transaksi sehingga membantu dalam pemanfaatannya sebagai media silaturahmi.

**Gambar 8 Jumlah Kunjungan Situs E-Commerce sebelum dan selama pandemi Covid 19**



Sumber : Data diolah dari Iprice Insight (2021)

Pada gambar 8 menunjukkan terjadi peningkatan kunjungan pada Shopee pada saat pandemi Covid 19 yang mana menjadi bukti bahwa masyarakat banyak melakukan pemanfaatan pada Shopee ketika pandemi Covid 19, didukung dengan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR yang memungkinkan informan untuk memberikan THR secara modern kepada keluarga, teman atau rekan kerja tanpa berkumpul fisik juga didukung dengan penggunaan fitur tersebut yang menarik dimana tidak mempunyai minimal transaksi sehingga menjadikan nominal yang diberikan beragam, yang mana fenomena pemberian THR secara langsung dinilai memberikan nominal yang cukup besar tetapi dengan adanya fitur ini bisa termediasi dengan nominal yang tidak ditentukan sebagai bahan untuk memulai suatu obrolan yang tidak canggung melalui media online, dengan adanya fitur Shopeepay THR dapat mempercepat proses pembayaran dan pengelolaan keuangan. Ini mencerminkan perubahan perilaku

belanja yang lebih cenderung digital dan praktis. Dengan hal tersebut juga menciptakan peluang bagi Shopee untuk menjadi platform utama dalam memfasilitasi transaksi silaturahmi modern yang menggantikan bentuk konvensional dari pertemuan fisik. Kemudahan ini tidak hanya memberikan efisiensi dalam memberikan THR, tetapi juga dapat meningkatkan rasa saling terhubung diantara lingkungan informan sehingga dapat saling bersilaturahmi.

Shopee memberikan solusi modern yang dapat dimanfaatkan informan untuk tetap menjaga tradisi dalam bersilaturahmi, yang mana tentu masih dalam format yang aman dan sesuai dengan situasi. Dengan hal tersebut pemanfaatan pada aplikasi Shopee bukan hanya memfasilitasi transaksi finansial, tetapi juga berperan sebagai media silaturahmi modern yang relevan dengan kondisi dan perubahan perilaku serta budaya. Penggunaan aplikasi Shopee tidak hanya sebagai Marketplace atau situs jual beli yang dilakukan dengan melakukan transaksi melalui aplikasi saja, namun aplikasi Shopee juga memberikan fitur yang dapat dimanfaatkan sebagai media silaturahmi dengan keluarga, teman maupun kerabat lainnya seperti fitur Shopeepay THR dan fitur Transfer Antar Bank.

Dalam melakukan silaturahmi, penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR dipengaruhi dengan adanya kebutuhan kognitif. Seperti adanya rasa penasaran dengan fitur tersebut yang mana diawali dengan penggunaan Shopee hanya sebagai media jual beli, namun dengan adanya kemunculan pada fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR membuat pengguna menjadi penasaran serta rasa ingin mencoba dan memanfaatkan fitur tersebut sebagai media dalam bersilaturahmi sehingga menjadikannya sebagai informasi juga pengetahuan yang baru kepada pengguna lain tentang cara silaturahmi bersama orang terdekat dengan cara yang berbeda dari sebelumnya. Dalam pemanfaatan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR pengguna sudah aktif menggunakan fitur tersebut sebagai kebutuhan kognitif dimana kedua fitur tersebut tidak susah untuk digunakan dan dimanfaatkan. Selain itu dalam penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR juga dapat memahami mengenai lingkungan sekitarnya yang mana seperti adanya kecanggungan terhadap lingkungan sekitar karena sudah lama tidak bersilaturahmi, akhirnya dengan mencoba melakukan pemanfaatan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR sebagai media silaturahmi dapat memahami serta memperbaiki situasi canggung pada hubungan bersama kerabat. Pada pemanfaatan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR juga terdapat kebutuhan afektif dalam menjadikan pemanfaatan fitur tersebut sebagai media silaturahmi. Dalam penggunaan fitur tersebut terdapat adanya perasaan menyenangkan ketika melakukan silaturahmi seperti dengan penggunaan fitur yang nyaman karena didukung dengan tampilan yang menarik dan kekinian sehingga menjadikan silaturahmi lebih santai dan seru, hal inilah yang membuat informan selalu menggunakan fitur tersebut.

Dalam pemanfaatan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR pengguna mendapatkan kesan dengan baik tanpa ada gangguan atau kendala saat melakukan rangkaian transaksi fitur Shopee Transfer Antar Bank dan juga fitur Shopeepay THR. Yang mana pengguna mengutamakan kenyamanan dalam menggunakan suatu fitur atau aplikasi, hal ini sesuai dengan kebutuhan Afektif yang tentunya membuat pengguna memilih fitur tersebut dalam bersilaturahmi. Dapat dikatakan bahwa perasaan dari individu berpengaruh terhadap pemilihan media atau aplikasi yang akan dijadikan sebagai perantara dalam melakukan sesuatu seperti pemanfaatan fitur Shopee Transfer Antar Bank dan juga fitur Shopeepay THR pada aplikasi Shopee sebagai media silaturahmi. Adanya dorongan dari personal atau secara pribadi juga dilakukan dalam pemanfaatan fitur Shopee sebagai media silaturahmi. Hal tersebut dikarenakan bahwa adanya dorongan secara pribadi sangat kuat untuk memanfaatkan fitur tersebut menjadi suatu perubahan dari cara bersilaturahmi dengan keluarga, teman dan kerabat lainnya, dorongan secara pribadi tersebut muncul karena adanya ketertarikan untuk mencoba dan menemukan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR yang ternyata dapat dimanfaatkan sebagai media silaturahmi yang mudah simpel dan fleksibel, dorongan inilah yang muncul dari personal pengguna dalam menggunakan fitur tersebut.

Berbagai latar belakang yang membuat dorongan secara pribadi dalam menggunakan fitur tersebut mulai dari usia, pekerjaan, ekonomi, gaya hidup maupun kepribadian. Pengguna secara personal memanfaatkan fitur Shopee sebagai media silaturahmi karena dunia sudah semakin canggih dan modern, maka dari itu cara menyambung silaturahmi juga harus memerlukan inovasi salah satunya dengan adanya fitur Transfer Antar Bank dan Shopeepay THR. Dari hasil penjelasan tersebut adanya kebutuhan secara pribadi juga mempengaruhi pengguna dalam memanfaatkan fitur Shopee sebagai media silaturahmi. Adanya dorongan sosial juga mempengaruhi informan dalam melakukan pemanfaatan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR. Yang mana pemanfaatan fitur tersebut berkaitan sangat erat dengan lingkungan keluarga, teman dan juga kerabat lainnya. Pemanfaatan fitur Transfer Antar Bank dan fitur Shopeepay THR dilakukan karena ingin selalu merasa dekat dengan keluarga dan juga teman. Yang mana juga adanya dorongan sosial seperti berada jauh dari keluarga, susah berkumpul dengan teman serta sebagai pengikat tali silaturahmi. Hal tersebut selaras dan berhubungan dengan



indikator penelitian yaitu kebutuhan sosial dapat menjadikan individu memanfaatkan fitur Shopee sebagai media silaturahmi.

Tidak hanya itu pemanfaatan fitur Transfer Antar Bank dan fitur ShopeePay THR dalam bersilaturahmi juga dilakukan karena adanya hiburan yang dirasakan ketika menggunakan fitur tersebut. Yang mana pengguna merasakan perasaan menyenangkan sehingga mampu melepas sebuah ketegangan karena sudah melakukan banyaknya kegiatan, namun silaturahmi juga tetap berjalan dengan seru. Adanya kesenangan tersendiri dalam menggunakan fitur Transfer Antar Bank dan ShopeePay THR sebagai media silaturahmi. Seperti dapat melakukan candaan melalui fitur tersebut dengan mengirimkan ShopeePay THR sesuai dengan nominal yang mereka inginkan serta mengirimkan obrolan candaan bersama kerabat atau keluarga sehingga mampu membuat perasaan menjadi menyenangkan. Yang mana penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan fitur ShopeePay THR memang didukung dengan hiburan yang menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan silaturahmi yang menyenangkan sehingga tidak menambah tekanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa pemanfaatan fitur Shopee sebagai media silaturahmi yaitu adanya 5 dimensi kebutuhan yang terdapat pada informan untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan silaturahmi yaitu kebutuhan kognitif, kebutuhan afektif, kebutuhan personal, kebutuhan sosial, dan pelepasan ketegangan. Kebutuhan Kognitif merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan pemahaman dan informasi yang mana informan mengatakan adanya rasa penasaran dengan fitur tersebut sehingga menjadikannya sebagai informasi juga pengetahuan yang baru tentang cara silaturahmi bersama orang terdekat. Kebutuhan Afektif yang berkaitan dengan rasa emosional atau pengalaman yang menyenangkan yang mana informan menyatakan bahwa perasaan menyenangkan ketika menggunakan fitur Shopee karena penggunaan fitur yang nyaman serta tampilan yang menarik sehingga membuat informan selalu menggunakan fitur tersebut. Kebutuhan Personal yang berkaitan dengan gaya hidup, ekonomi, usia serta self esteem atau harga diri yang mana selaras dengan berbagai latar belakang maupun kepribadian informan.

Kebutuhan Sosial yang berkaitan dengan keinginan individu untuk saling terhubung atau merasa dekat dengan keluarga, teman dan kerabat lainnya yang mana hal ini sesuai dengan informan. Pelepasan Ketegangan atau hiburan yang berkaitan dengan menghilangkan rasa stres atau tertekan dari individu yang mana informan mengatakan mereka memanfaatkan fitur ini juga sebagai hiburan namun tetap dengan silaturahmi yang terus berlanjut.

### Saran

Dari penelitian mengenai bagaimana pemanfaatan fitur Shopee sebagai media silaturahmi diatas, peneliti menyarankan kepada pihak Shopee agar kiranya menjaga kualitas dalam penggunaan fitur Transfer Antar Bank dan ShopeePay THR. Kemunculan kedua fitur tersebut menjadi inovasi baru yang dapat dimanfaatkan secara positif, pihak Shopee diharapkan menjaga kredibilitas serta loyalitas kepada penggunanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anshari, M. R. (2022). Pemanfaatan Marketplace Shopee Sebagai Media Jual Beli Di Kalangan Mahasiswa Uin Ar-Raniry Banda Aceh (Doctoral Dissertation, UIN Ar-Raniry Fakultas Dakwah Dan Komunikasi)
- Batoebara, Maria Ulfa. Teknologi Informasi Dan Komunikasi. Medan: Penerbit Undhar Press, 2020.
- Cahyana, I. M., Aeres, I., & Fahmi, R. M. R. 2021. Silaturahmi melalui Media Sosial Perspektif Hadits (Metode Syarah Hadits Bil ra'yi). *Jurnal Al-Hikmah*. vol, 3, 213-224.
- Chusumastuti, D., & Atthahirah, A. (2023). Pengaruh Konten Instagram Terhadap Kepuasan Followers@ Barkas. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(2), 31-44.
- Fahmi, R. M. R., Aeres, I., Wibawa, I. M. C. T., & Dalimunthe, R. P. (2021). A Silaturahmi Melalui Media Sosial Perspektif Hadits. *AL-HIKMAH (Jurnal Pendidikan Dan Pendidikan Agama Islam)*, 3(2), 214-225.
- Humaizi. (2018). *Uses And Gratification Theory*. Medan. USU Press. <https://Repository.Usu.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/70743/Fulltext.Pdf>.
- Khairifa, F., Lubis, S., & Zulkarnain, I. (2019). The Relationship Of Social Media Usage To The Satisfaction And Practice Of Friendship (Silaturahmi) Among Students Of Universitas Sumatera Utara.

- Khofifah, R. (2022). Pemanfaatan Marketplace Shopee Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Online Shop Jr. Id4 (Doctoral Dissertation, Iain Ponorogo)
- Mahdalena, V., Fadis, N. T., & Supratman, S. (2022). Pengaruh Konten Pesan "Sex Education" Instagram@ tabu. id Terhadap Kepuasan Followers. *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 120-133.
- Mcquail, D. 2011. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Salemba Humainika.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. And Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis*. (Fourth Edi). SAGE Publication. Ltd.
- Mohamed, H & Minya. 2016. Uses And Gratifications Of Social Media Production Of Political Information During The 2015 Egyptian Parliamentary Election. *International Journal Of Customer Relationship Marketing And Management*.
- Prasetyo, V. R. (2018, August). Searching Cheapest Product On Three Different E-Commerce Using K-Means Algorithm. In 2018 International Seminar On Intelligent Technology And Its Applications (ISITIA) (Pp. 239-244). IEEE
- Rahayu, I. (2017). Penerapan Kompetensi Absolut Pengadilan Dalam Permohonan Pengangkatan Anak (Studi Kasus Di Pengadilan Negeri Tulungagung Dan Pengadilan Agama Tulungagung).
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Al Hadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Waziana, W., Saputra, R. H., Sari, N. Y., Kasmi, K., & Aulia, D. (2022). Pemanfaatan E-Commerce Shopee Sebagai Upaya Peningkatan Ekonomi Ibu-Ibu PKK Pelaku Bisnis. *NEAR: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 107-112.