

## **BAB III**

### **PROFILE LAZADA MALAYSIA**

#### **A. Pengenalan Lazada Malaysia**

Zaman telah mengalami banyak perkembangan dan perubahan sehingga bisa memudahkan manusia untuk menunaikan sesuatu hajat dalam kehidupannya. Salah satu hasil inovasi yang dikembangkan oleh kecerdasan pemikiran manusia pada masa sekarang adalah mengadakan jual beli yang dibuat melalui dalam talian (*online*). Dahulu kala, cara untuk berjual beli adalah jual beli secara langsung yaitu jual belinya yang harus bertemu diantara pihak penjual dan juga pihak pembeli, sebelum ini belum banyak mengalami perkembangan.

Pada zaman yang serba modern ini sudah ada banyak mengalami perkembangan zaman penambahan kemudahan yang semakin mengalami berbagai macam inovasi mulai dari segi bentuk maupun nilai ekonomisnya. Dari sekian banyak ragam nilai ekonomisnya, adalah usaha jual beli lewat *online*. Misalnya lazada Malaysia yang beralamat di Ecart Services Malaysia Sdn. Bhd. (983365-K), Level 20, Menara Worldwide, 198, Jalan Bukit Bintang, 55100 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Malaysia.

Lazada Malaysia beroperasi dalam bidang transaksi dalam talian (*online*) atau dikenali sebagai e-perdagangan (*e-commerce*) dengan menyediakan jasa penjualan dalam talian (*online*) yang bisa dilakukan dimana-mana selagi adanya internet di sekeliling kita dan mereka juga bisa membuat penghantaran suatu produk tersebut ke kediaman masing-masing mengikut alamat yang diberi.

Lazada Malaysia juga adalah sebahagian daripada Lazada Group yang menjalankan pusat perniagaan *online* nomor satu di Asia Tenggara yang telah

beroperasi di Malaysia, Indonesia, Filipina, Singapore, Thailand dan Vietnam. Peneraju utama *e-Commerce* di rantau ini, Lazada juga bisa memberikan pengalaman membeli-belah tanpa ada rasa penat (capek) kepada pelanggan dan sesiapa juga bisa diakses melalui internet yang mudah dan secara langsung ke jumlah pelanggan terbesar di Asia tenggara kepada penjual.<sup>69</sup>

Lazada Malaysia merupakan salah satu toko jual beli dalam talian atau dikenali sebagai *online* yang menawarkan berbagai macam jenis produk mulai dari elektronik, buku, mainan anak dan perlengkapan bayi, alat kesehatan dan produk kecantikan, peralatan rumah tangga, dan perlengkapan melancong dan olah raga. Lazada Malaysia telah memulakan perniagaannya pada tahun 1 Maret 2012 dan merupakan salah satu cabang dari jaringan retail *online* LAZADA di Asia Tenggara.

Berkembangnya teknologi informasi juga berimbas pada sistem atau model jual beli. Jika dengan cara konvensional, penjual dan pembeli harus bertatap muka, kini semua semua itu tak harus dilakukan. Pasar tidak lagi sekadar tempat melakukan kontrak langsung antara dua pihak, tetapi maknanya sudah meluas.

Lazada Malaysia adalah sebuah pusat membeli-belah dalam talian yang membekalkan pelbagai produk termasuklah peralatan rumah, barangan-barangan elektronik, barangan-barangan fesyen, makanan kesihatan tambahan, produk-produk kecantikan, permainan kanak-kanak, peralatan sukan, dan pelbagai lagi. Sebuah syarikat yang beroperasi sepenuhnya secara dalam talian, untuk

---

<sup>69</sup> <http://www.lazada.com.my/about/?setLang=ms> Diakses 1 Februari 2016.

menggunakan perkhidmatan mereka, para pengguna bisa mengakses halaman *website* mereka melalui komputer, telefon pintar, atau aplikasi alat mudah alih.

Berpusat di Kuala Lumpur, Lazada Malaysia adalah salah satu cawangan dari Lazada Group, sebuah syarikat swasta e-dagang yang turut beroperasi di beberapa buah negara di Asia Tenggara, termasuklah Indonesia, Singapura, Thailand, dan Vietnam.

Lazada merintis e-dagang di seluruh beberapa negara-negara yang paling pesat berkembang di dunia dengan menawarkan pengalaman membeli-belah dalam talian pantas, selamat dan mudah dengan penawaran produk yang luas dalam kategori yang terdiri daripada fesyen, elektronik pengguna dengan barang-barang rumah, alat permainan dan peralatan sukan. Lazada sentiasa berusaha untuk menawarkan pelanggan tawaran yang terbaik mungkin - termasuk beberapa pilihan pembayaran, pulangan percuma dan perkhidmatan pelanggan dan jaminan, komitmen yang menyeluruh.

Lazada sentiasa memperluaskan rangkaian produk dan juga seperti baru-baru ini kategori jam tangan fesyen dan alatan perumahan. Kami menawarkan berbagai pilihan produk yang berkualiti yang anda akan bisa dapati di mana-mana semua di hujung jari anda yaitu membeli-belah dalam talian di Malaysia udah bisa memudahkan semua pelanggan yang mau memiliki akan sesuatu produk tersebut. Kekal berhubung dan harap sabar menunggu untuk tawaran dan tawaran baru kami ada dari masa ke semasa. Ingat, setiap hari adalah hari beli-belah di Lazada.

Terakhir tetapi bukan-kurangnya, kita ingin menekankan bahawa kita lebih daripada salah satu daripada kedai-kedai e-dagang terbesar di Malaysia. Ia

adalah keutamaan kami di sini di Lazada.com.my untuk mewujudkan pengalaman membeli-belah dalam talian yang terbaik untuk setiap pelanggan di Malaysia. Jadi mula membeli-belah dalam talian anda dan ingat jika anda mempunyai soalan kami melalui telefon atau e-mel jauh.

Melalui *website*, blog, media sosial, atau forum jual beli, produk yang tengah ditawarkan, bisa menembus pasar yang tak lagi punya sekat wilayah,. Siapa pun yang tengah mengakses internet, di belahan dunia mana pun, bisa melihat atau bahkan bisa membelinya.<sup>70</sup>

Itulah salah satu kemudahan yang ditawarkan teknologi. Alasan kepraktisan memang paling menonjol. Tanpa harus keluar rumah, kita tidak perlu repot untuk mendapatkan sesuatu barang yang kita butuhkan. Bahkan, pembeli yang berada di daerah terpencil bisa mendapatkan barang yang diinginkan dengan mudah barang yang bisa jadi masuk dalam kategori “mustahil” untuk didapatkan di toko *offline* di mana pembeli berasal. Lazada telah mengaku sebagai Pemain Utama e-dagang di Asia Tenggara ("*Lazada claims to be SEA's No 1 e-commerce player*").<sup>71</sup>

Zaman telah banyak mengalami perubahan sehingga bisa memudahkan kehidupan manusia untuk menunaikan segala hajat hidupnya. Salah satu hasil inovasi yang dikembangkan oleh kecerdasan manusia adalah berjual beli secara *online*. Dahulu kala berjual beli hanya secara langsung yaitu berjual beli secara

---

<sup>70</sup> [https://books.google.com.my/books?id=tyDiCgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.my/books?id=tyDiCgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true) Diakses, 1 Maret 2016

<sup>71</sup> <https://www.digitalnewsasia.com/lazada-claims-be-sea%E2%80%99s-no-1-e-commerce-player>. Diakses, 25 Maret 2016

berhadapan dengan kedua-dua belah pihak perlu ada ketika berjual beli tersebut dan belum banyak mengalami perkembangan.

Pada zaman yang serba modern ini sudah ada banyak mengalami perkembangan zaman penambahan kemudahan yang semakin mengalami berbagai macam inovasi mulai dari segi bentuk maupun nilai ekonomisnya. Dari sekian banyak ragam nilai ekonomisnya, adalah usaha jual beli secara *online*. Misalnya lazada Malaysia yang beralamat di Ecart Services Malaysia Sdn. Bhd. (983365-K), Level 20, Menara Worldwide, 198, Jalan Bukit Bintang, 55100 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Malaysia.

Lazada Malaysia yang beroperasi dalam bidang perniagaan dengan menyediakan jual beli *online* yang bisa di pesan melalui internet dengan cara yang mudah untuk pelanggan bisa memesan suatu barang di Lazada Malaysia.

Lazada Malaysia telah mula beroperasi pada setiap hari Senin hingga Jumat dari jam delapan pagi hingga jam sembilan malam. Manakala pada hari Sabtu dan Ahad akan beroperasi dari jam sembilan pagi hingga jam enam sore. Khidmat pelanggan (*customer service*) adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi. Sebarang permasalahan tentang jual beli *online* di Lazada Malaysia bisa dibuat panggilan dalam masa 24 jam di khidmat pelanggan di talian +603 8601 1888.

## **B. Perkembangan Jual Beli *Online* di Lazada Malaysia**

Keberhasilan sistem perdagangan *online* di Malaysia tidak lepas dari semangat masyarakat Malaysia yang mendambakan sebuah kepraktisan dalam berbelanja. Lazada adalah salah satu toko *online* terbaik tanah air yang hadir dengan konsep produk yang lengkap dengan kemudahan belanja *online* pesan dan bisa dihantarkan sampai ke rumah si pembeli.

Merupakan sebuah perjalanan yang menakjubkan bagi Lazada dan orang-orang dibelakangnya yang membuat Lazada menjadi besar seperti sekarang. Bayangkan saja, dalam masa waktu satu tahun, Lazada kini telah menjadi toko *online* terbesar di Malaysia. Wajar bila banyak yang menjuluki Lazada sebagai “*The Fastest Growing e-commerce in Malaysia*”.

Lazada Malaysia sendiri kini mempunyai lebih daripada 800 pekerja, lebih 10,000 penjual di pasarnya, lima juta SKU (unit menyimpan stok), dan dua gudang - satu di Subang Jaya, Selangor dan satu lagi di Kuching, Sarawak.<sup>72</sup> Pada permulaan pembukaan Lazada Malaysia hanya ada mempunyai satu gudang sahaja, dan tidak lama lagi, Lazada Malaysia akan membuka gudang yang ketiga yang berukuran pada 250,000 kaki persegi yang akan menjadi lebih besar daripada yang sekarang di Subang Jaya.<sup>73</sup>

Bermula pada tahun 2013, Lazada Malaysia telah diiktiraf sebagai pusat membeli-belah dalam talian terbesar di Malaysia. Sehingga Maret 2016, Lazada Malaysia secara khususnya mempunyai lebih daripada lima juta produk, 800 pekerja, 10 000 penjual, dan dua gudang di Subang Jaya, Selangor dan Kuching,

---

<sup>72</sup> Ibid.

<sup>73</sup> Ibid.

Sarawak. Dalam bulan yang sama, syarikat induk mereka, Lazada Group turut mengumumkan sepanjang tahun 2015, mereka telah menjana Nilai Dagangan Kasar (NDK) sebanyak AS\$1.3 bilion.

Tambahan pula, pada zaman sekarang udah bisa bagi sesiapa yang mau membeli kemudahan hp (*mobile*) udah ada bisa *download* aplikasi android udah bagi memudahkan seseorang itu untuk membeli-belah secara *online* suatu barang melalui hp (*mobile*) dan juga menerusi internet bagi seseorang itu memenuhi segala keperluan kehidupan seharian mereka.

### C. Visi dan Misi Lazada Malaysia

#### 1. Visi <sup>74</sup>

Menjadi jual beli dalam talian atau dikenali sebagai *online* yang berkualiti dan menjadi pilihan setiap pelanggan yang mempercayai kami untuk menjadi pilihan anda dan orang ramai. Karena itu Lazada Malaysia menjamin pelayanan terbaik dan memuaskan kepada pelanggan, menawarkan barang yang berkualiti, murah, dan keamanan. Dan hal yang terpenting adalah kejujuran dan kesopanan dari setiap perkhidmatan kami terhadap pihak pelanggan atau pihak pembeli. Menjadikan Lazada Malaysia adalah suatu toko *online* yang mesra pelanggan. Memberi perkhidmatan yang terbaik dan sentiasa memastikan pelanggan akan sentiasa yakin dan gembira.

---

<sup>74</sup> [https://www.facebook.com/LazadaMalaysia/about/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/LazadaMalaysia/about/?ref=page_internal) diakses pada 15 April 2016

## 2. Misi <sup>75</sup>

- a. Menjadi satu pusat membeli-belah terbesar dalam talian (*online*) yang merupakan sebahagian daripada rangkaian siber global.
- b. Memberikan kepercayaan mesra pengguna.
- c. Menyediakan sarana periklanan secara gratis untuk produk tersebut dengan tetap menjaga kualitas produk.
- d. Menyediakan pembayaran dengan menggunakan rekening bersama.
- e. Menyediakan fasilitas secara *online* yang memudahkan komunikasi antara pembeli dan penjual.
- f. Mengolah pesan dan saran yang diberikan oleh pelanggan dan akan diproses untuk lebih baik dimasa yang akan datang.
- g. Mengamalkan konsep beli dengan mudah, yang mana ianya akan memastikan setiap pelanggan dapat membeli dengan mudah tanpa pening kepala untuk membuat sesuatu urusan jual beli dengan kami.
- h. Menjadikan salah satu toko *online* yang sentiasa menjadi pilihan hati pelanggan bagi memenuhi keperluan semua manusia.

---

<sup>75</sup> Ibid.