

ABSTRAK

Perkembangan e-commerce di Indonesia yang sangat pesat telah menciptakan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif bagi para penjual daring. Sebagai respon terhadap dinamika tersebut, penerapan gamifikasi yakni integrasi elemen-elemen permainan seperti poin, penghargaan, level, dan tantangan dalam konteks non-permainan—menjadi strategi penting untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan serta kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana gamifikasi memengaruhi keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan bagi penjual di platform Shopee, khususnya pada sektor alat teknik dan mur baut, packaging, serta mainan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi dari tiga perusahaan yang berjualan di Shopee pada sektor berbeda. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik berdasarkan Braun dan Clarke (2006) untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait implementasi dan efektivitas gamifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan gamifikasi secara signifikan meningkatkan interaksi pelanggan, visibilitas merek, serta kinerja penjualan. Penjual yang aktif memanfaatkan fitur-fitur gamifikasi seperti misi, hadiah dan promosi interaktif cenderung memperoleh tingkat keterlibatan dan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi. Selain itu, gamifikasi turut memperkuat budaya organisasi internal dengan mendorong inovasi, kolaborasi, dan penciptaan pengetahuan, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa gamifikasi merupakan alat strategis yang efektif bagi penjual di e-commerce untuk memperkuat keunggulan bersaing serta meningkatkan kinerja pemasaran dan keuangan. Temuan ini memberikan kontribusi praktis bagi platform e-commerce maupun pelaku bisnis dalam mengoptimalkan gamifikasi sebagai bagian dari strategi digital mereka.

Kata Kunci: Gamifikasi, Keunggulan Bersaing, Kinerja Perusahaan, Shopee, E-commerce