

LAMPIRAN

A. Lampiran Instrumen Wawancara

1. Instrumen Wawancara Dengan Penjual

Topik: Perspektif Penjual terhadap Fitur COD-Cek Dulu

- a) Apakah Anda menggunakan fitur COD-Cek Dulu dalam berjualan di Shopee?
- b) Apa keuntungan dan kendala yang Anda rasakan sebagai penjual?
- c) Pernahkah mengalami barang dibatalkan/ditolak saat kurir datang?
- d) Bagaimana Anda menanggapi hak konsumen untuk mengecek barang?
- e) Apakah menurut Anda fitur ini merugikan atau menguntungkan bagi penjual?
- f) Apakah ada perlindungan terhadap penjual dari Shopee dalam kasus penolakan sepihak?

2. Instrumen Wawancara Dengan Kurir

Topik: Peran Kurir dalam Transaksi COD-Cek Dulu

- a) Apakah Anda pernah mengantar paket COD dengan fitur “cek dulu”?
- b) Bagaimana proses pengecekan barang oleh konsumen di lapangan?
- c) Apa kendala yang biasanya Anda hadapi ketika konsumen menolak barang?
- d) Apakah ada aturan atau panduan khusus dari Shopee terkait fitur ini?
- e) Dalam pengalaman Anda, siapa yang sering dirugikan dalam fitur ini: konsumen, penjual, atau kurir? Apa alasannya?

- f) Bagaimana cara mengklaim barang COD Cek Dulu Ketika ada ketidaksesuaian pesanan?

3. Instrument Wawancara Dengan Konsumen

Topik: Perlindungan Konsumen Fitur COD-Cek Dulu Shopee

- a) Apakah Anda pernah menggunakan fitur COD-Cek Dulu Shopee?
Ceritakan pengalaman Anda.
- b) Bagaimana proses pengecekan barang sebelum pembayaran menurut Anda?
- c) Apakah Anda merasa aman dan terlindungi saat menggunakan fitur ini?
Mengapa?
- d) Pernahkah Anda mengalami barang tidak sesuai saat menggunakan fitur ini?
- e) Bagaimana tanggapan Anda jika barang rusak atau salah, apakah ada solusi dari Shopee atau penjual?
- f) Menurut Anda, apakah fitur ini sudah adil bagi konsumen?
- g) Apa harapan Anda ke depan terhadap perlindungan konsumen di Shopee?

Pertanyaan ketiga

A: Baik, terima kasih atas keuntungan dan kendala yang pernah Anda rasakan. Lalu selanjutnya, bagaimana Anda menanggapi hak konsumen untuk mengecek barang ketika konsumen tersebut menggunakan fitur pembayaran COD Check dulu? Bagaimana tanggapan Anda?

B: Dari kami sangat memberikan waktu untuk pembeli Jadi kita pasrahkan ke pembeli untuk mengecek sedetail-detailnya Agar jika ada kekurangan kita bisa menerima kritik dan saran Untuk membangun bisnis kita yang untuk lebih baik ke depannya

Pertanyaan keempat

A: Nah, setelah Anda menanggapi hak konsumen, menurut Anda fitur ini apakah merugikan atau menguntungkan bagi penjual? Jika tadi Anda berbicara tentang bagi konsumen, apakah menanggapi tentang hak konsumen? Untuk sekarang, apakah menurut Anda bagaimana menurut Anda terkait fitur ini merugikan atau menguntungkan bagi penjual atau pelaku usaha yang menggunakan fitur COD Check dulu ini?

B: fitur COD cek dulu ini bagi kami sejauh ini sangat menguntungkan jadi untuk konsumen itu lebih percaya kepada kami karena mereka bisa mengecek dulu barang yang diterima sebelum dibayar jadi mereka bisa melakukan pengembalian barang jika tidak sesuai dengan deskripsi barang tersebut.

Pertanyaan kelima

Baik untuk kalau belum pernah menerima fitur pembayaran jauh dejek dulu mungkin suatu saat akan menerima

Pertanyaan kedua

A: kan fitur COD check dulu itu kan konsumen berhak memiliki hak untuk mengecek atau memverifikasi barang pesanan ketika kurir tiba. Terus pertanyaannya bagaimana proses pengecekan barang oleh konsumen di lapangan yang Anda temukan.

B: Oh fitur cek dulu tuh kayak gitu tuh mas Ternyata saya sudah pernah Nah kalau Proses pengecekan barangnya itu Biasanya kadang Kalau saya Yang beli itu orang tua saya tawari Bu ini mau dicek dulu Nggak dibuka dulu nanti saya videokan Kalau emang nggak cocok Nggak apa-apa nanti bisa saya Bantu kembalikan Biasanya sebelum Serah terima uangnya itu Nah disitulah Proses pengecekan terjadi Oke baik, terima kasih

Pertanyaan ketiga

A: Yang selanjutnya yaitu bagaimana jika terjadi kendala yang biasanya Anda hadapi ketika konsumen menolak barang yang Anda antarkan.

B: Ya kendalanya cuma kadang itu mereka unboxing paketnya itu tidak di video. Terus tau-tau marah-marah ke kami sebagai kurir Padahal kan mereka sendiri yang pesen kita gak tau apa-apa kita cuma nganter taunya, Barusnya yang mereka minta keterangan lebih lanjut itu ke selernya kenapa ke kita-kita Kita cuma nganter ya mas gak tau apa-apa. Berarti secara tidak langsung jika ada konsumen yang belum mengetahui atau

mengetahui tentang edukasi pemahaman Shopee COD Check dulu yang dirugikan adalah kurir

Pertanyaan keempat

A: Selanjutnya yaitu, apakah ada aturan atau panduan khusus dari pihak Shopee terkait fitur COD Check dulu ini?

B: Kalau setahu saya mas, kalau COD terus mau kembalikan barang itu biasanya pas membuka pakatnya itu di video sebagai bukti-bukti bahwa barang yang diterima itu tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Untuk yang lainnya saya kurang paham

Pertanyaan kelima

A: Selanjutnya, dalam pengalaman anda pribadi, siapa yang menurut anda lebih dirugikan dengan adanya fitur COD Cek Dulu? Apakah konsumen, penjual, atau kurir?

B: Kalau menurut saya ada dua mas yang paling dirugikan kurir dan penjual atau *seller*. Yang pertama, dari sisi kurir yaitu jadi kadang itu pembeli seenaknya saja menolak tanpa mengikuti panduan yang sudah ada. Jadi kita bingung kadang ada pembeli juga yang gak mau membayar dengan alasan ini itu (tidak jelas). Akhirnya kalau kita mau mengembalikan pakatnya prosesnya agak ribet dan kadang beberapa kurir juga dengan legowo menunggu mas ibarat kata ambigu atau tidak jelas membayar barang tersebut itu kurir. Yang kedua pihak penjual (*seller*) Kalau dari *seller* kadang itu saya punya teman-teman yang jualan di Sopi mereka itu kalau mengaktifkan fitur COD kadang takut. Karena mereka gak jarang

B: Pernah, beberapa kali malah. Saya sering menggunakan fitur itu karena saya bisa lihat dulu barangnya sebelum bayar. Jadi kalau barangnya beda atau rusak, saya bisa tolak. Pernah waktu itu saya pesan sandal, ternyata beda warna, saya langsung minta kurir bawa balik.

Pertanyaan Kedua

A: Bagaimana menurut Anda proses pengecekan barang sebelum pembayaran?

B: Menurut saya sih cukup membantu ya. Kurirnya biasanya sabar nungguin sebentar buat dicek. Asal nggak kelamaan juga sih, kasihan kurirnya. Tapi paling nggak, kita punya kesempatan lihat barangnya dulu.

Pertanyaan ketiga

A: Apakah Anda merasa aman dan terlindungi saat menggunakan fitur ini? Mengapa?

B: Menurut saya lumayan aman, ya karena kita nggak langsung bayar tanpa tahu kondisi barang. Jadi kalau ada yang janggal, bisa langsung ditolak. Tapi ya tetep, kadang penjualnya nggak suka kalau barangnya dikembalikan, karena itu hak kita juga sih.

Pertanyaan keempat

A: Pernahkah Anda mengalami barang tidak sesuai saat menggunakan fitur ini?

B: Pernah banget. Waktu itu saya beli tas, di foto kelihatan besar, ketika pesanan datang kecil banget. Karena saya pakai fitur COD-cek dulu, jadi bisa saya tolak langsung. Untungnya kurirnya juga ngerti dan tidak marah.

Pertanyaan kelima

A: Bagaimana tanggapan Anda kalau barang rusak atau salah, apakah ada solusi dari Shopee atau penjual?

B: Kalau barang sudah terlanjur diterima, ya harus komplain lewat aplikasi. Tapi kalau pakai COD-cek dulu, enaknya ya kita bisa langsung tolak dan selesai di tempat. Tapi ya itu, kadang penjualnya marah-marah di chat.

Pertanyaan keenam

A: Menurut Anda, apakah fitur ini sudah adil bagi konsumen?

B: Menurut saya sih cukup adil, apalagi buat konsumen yang sering ketipu barang di online shop. Tapi mungkin perlu lebih ditegaskan aja ke penjual dan kurir soal aturan pengecekannya, biar nggak salah paham.

Pertanyaan ketujuh

A: Apa harapan Anda ke depan terhadap perlindungan konsumen di Shopee?

B: Harapannya semoga Shopee makin tegas ke penjual yang nakal. Dan fitur kayak gini harus tetap ada, bahkan ditingkatkan. Biar konsumen makin percaya belanja online tanpa takut ditipu.

C. Lampiran Dokumentasi

Dokumentasi wawancara dengan penjual shopee (mas Rizky)



Dokumentasi wawancara dengan kurir shopee (A.W Prakoso)



Dokumentasi wawancara dengan konsumen shopee (mas Azhar)

CURRICULUM VITAE (CV)



Nama Lengkap : Muhammad Nasrudin Alfi
 TTL : Sleman, 04 November 2002
 Jenis kelamin : laki laki
 Agama : Islam
 Alamat Asal : Soropadan, Condongcatur Depok Sleman, Yogyakarta
 Alamat Domisili : Pondok Pesantren An-Nur, ngrukem,
 Nama Ayah : Drs. Mujiyono (Alm)
 Nama Ibu : Suwarsinah
 Email : Munasfi04.11@gmail.com
 Riwayat Pendidikan : Pendidikan non formal dan Formal:
 1) Madin Al-Furqon (2015-2021)
 2) SD Min tempel (2009-2015)
 3) Mts Al-Ma'had An-Anur (2015-2018)
 4) MA Al-Ma'had An-Nur (2018-2021)
 5) IIQ An-Nur Yogyakarta (2021-2025)

Riwayat Organisasi :
 1) Anggota Osis Mts Dept. Olahraga 2016-2017
 2) Anggota Osis MA Dept Pendidikan 2019-2020
 3) Anggota DEMA Fakultas 2022-2023
 4) Ketua DEMA Fakultas 2023-2024
 5) Pengurus Dept. Kebersihan dan Kesehatan Pondok An-Nur (2021-2024)
 6) Ketua ORDA MAQUFA 2024-2025