

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

Dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini perlu dilakukan wawancara dengan orang yang dilakukan secara langsung dengan para informan yang berjumlah 4 orang yang sesuai dengan kriteria. Kriteria yang dimaksud adalah orang yang pernah melakukan kelalaian saat berbelanja di Marketplace Shopee dari kriteria diatas hanya ada 4 orang yang mengalami kelalaian setelah penulis mencari informasi data.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan wawancara secara langsung kepada para informan yang pernah melakukan kelalaian Ketika berbelanja di Marketplace Shopee mengenai kelalaian konsumen terhadap barang yang dibeli di Marketplace Shopee, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Informan 1

Nama : Sabrian Maulana
Usia : 26 Tahun
Pekerjaan : Wirausaha
Alamat : Jl. Jahri Saleh Gg. Ruhui Rahayu RT 19 RW 02 Kel. Surgi
Mufti Kec. Banjarmasin Utara
Keterangan : Responden 3

Uraian Data:

Informan 1 dengan nama Sabrian Maulana merupakan warga dari Gg. Ruhui Rahayu yang dia merupakan mantan Cheff di restaurant XO SUKI Duta Mall

Banjarmasin, setelah peneliti meminta rian untuk diwawancarai akhirnya dia setuju untuk menjadi Informan yang pertama.

Di jelaskan Rian Ketika itu membeli sebuah barang di Shopee yaitu kaca helm pada bulan November 2022 tapi salah ukuran warna kaca padahal warna yang ingin dibeli adalah putih bening agar bisa melihat dengan jelas Ketika di jalan namun yang datang adalah warna hitam karena ketidak telitian dia Ketika membeli barang alasannya adalah karena terburu-buru lalu dia pencet lah sembarang tanpa di chek dulu ada pilihan warna apa saja di toko tersebut. Dia juga menjelaskan pada saat itu dia sangat awam dengan Marketplace Online termasuk Shoppe ini yang mengakibatkan ketidaktelitian dia dalam membeli barang di Marketplace Shopee karena sebelumnya dia terbiasa beli di toko langsung ujarnya.

Ketika barang sudah sampai dan rian membukanya barang tersebut tidak sesuai dengan apa yang dia inginkan, dia pun enggan untuk komplain atau chat penjual karena kesalahan dia sendiri dan juga dia tidak mau ribet. Karena itu atas kelalaian dia pribadi jadi dia tidak mau komplain apa-apa kepada penjual atau yang mengirimkan barang tersebut.

Rian sering kali mengalami kelalaian tersebut dan Ketika dihitung hitung sudah 5 kali dia mengalami kelalaian akibat dia sendiri oleh karena itu dia memberikan saran kepada orang yang ingin membeli barang agar lebih teliti lagi agar tidak terjadi seperti yang dia alami karena Ketika berbelanja online barang hanya dapat kita lihat tanpa kita coba atau rasakan langsung jadi harus lebih teliti dan usahakan membaca deskripsi ataupun komentar dan ulasan pembeli yang sudah membeli agar tidak salah Ketika checkout barang.

Dalam transaksi ini penjual tidak akan bertanggung jawab atas kelalaian konsumen yang diakibatkan oleh ulah dia sendiri karena biasanya penjual hanya mau mengembalikan barang yang tidak sesuai akibat kerusakan maupun kesalahan dari toko dan juga sudah melakukan video unboxing yang akan dikirim ke penjual Ketika mau return barang. Rian sendiri mengaku dia sudah tidak mau lagi berbelanja online terutama di Marketplace Shopee karena menurut dia sangat rawan sekali barang tersebut Ketika datang tidak sesuai dengan yang diharapkan.⁴⁰

2. Informan 2

Nama Informan	: Nouval Reyhan Fadhila
Usia	: 23
Pekerjaan	: Mahasiswa Kedokteran ULM
Alamat	: Jl. Simpang Gusti IV Kel. Alalak Utara Kec. Banjarmasin Utara
Keterangan	: Responden ke 2

Nouval Reyhan Fadhila yang merupakan seorang Mahasiswa Unlam Jurusan Kedokteran, setelah peneliti meminta Nouval untuk diwawancarai akhirnya dia setuju untuk menjadi Informan yang kedua.

Dijelaskan Ketika itu Nouval membeli sebuah barang yaitu pulpen di Shopee yang berwarna hijau, namun tetapi yang dikirim ke tempat dia adalah pulpen berwarna hitam yang membuat saya sadar bahwa itu merupakan kelalaian saya Ketika Sedang membeli barang tersebut, Maka dari itu dia tidak akan meminta refund atau pengembalian barang karena itu atas kesalahan dia sendiri saat berbelanja.

⁴⁰ Sabrian Maulana, "Wawancara teman," 16 April 2025.

Dia melakukan pesanan barang tersebut pada tanggal 4 Februari 2025 dan pulpen tersebut sampai di rumah dia pada tanggal 8 Februari 2025. Pada saat membeli itu kondisi hari sedang malam dia kepikiran untuk membeli barang tersebut karena pulpen yang biasa dia beli itu sudah habis, pulpen yang biasa dipakai pun sama dengan yang dia beli saat itu, tapi dia belum pernah salah Ketika membeli pulpen tersebut, namun entah kenapa pada malam itu dia secara tidak sengaja lalai.

Ketika saya bertanya seberapa sering dia lalai, lalu dia menjawab seperti ini. Saya saat berbelanja di Shopee sangat jarang sekali lalai namun entah kenapa saya bisa lalai Ketika beli pulpen tersebut. Dan saya juga menanyai dia perihal bagaimana Solusi untuk mengantisipasi terjadinya lalai tersebut, dan dia menjawab. Untuk kepedannya saya harus lebih teliti lagi dalam memilih barang pesanan baik dari segi bentuk, warna, maupun jenis barangnya.⁴¹

3. Informan 3

Nama Informan	: Marchel Imanuel
Usia	: 23 (16-05-2002)
Pekerjaan	: Wirausaha
Alamat	: Jl. HKSN Komplek Amd Permai, Blok A5 No 200 Kec. Banjarmasin Utara
Keterangan	: Responden ke 3

⁴¹ Nouval Reyhan Fadhila, "Wawancara Teman SD," 17 April 2025.

Marchel atau dengan panggilan Aceng yang merupakan seorang Wirausaha yang memiliki bisnis toko elektronik. Setelah berbincang bincang dan menjelaskan apa tujuan saya yaitu untuk mewawancarai dia, akhirnya dia setuju untuk menjadi responden saya yang ke tiga

Dijelaskan Ketika itu dia membeli sebuah celana chino slimfit panjang namun ketika barang sampai ukuran nya kekecilan yang mengakibatkan dia tidak bisa memakai alias tidak muat Ketika dipakai. Karena itu adalah kelalaian dia sendiri asal membeli barang tanpa di check terlebih dahulu bagaimana barang tersebut. Alhasil celana tersebut diberikan kepada orang lain.

Aceng membeli celana tersebut pada bulan Juni 2022 barang diterima pada tanggal 09-06-2022 pada pukul 11:02 pada saat ingin membeli celana tersebut dia tergiur dengan harga yang sangat murah yaitu di 57.000 atau lima puluh tujuh ribu yang membuat dia sangat ingin beli karena harga yang sangat murah itu, akhirnya dia beli tanpa melihat deskripsi, komentar dan chat kepada penjualnya. Dan Ketika barang sudah sampai pun dia tidak ada melakukan chat kepada penjual atau bahkan refund. Karena barang tersebut dia berikan kepada orang lain.

Saat saya menanyai seberapa sering dial lalai saat berbelanja di Marketplace Shopee, lalu dia menjawab, sangat sering akan tetapi saya biasanya melihat dari jumlah komentar dari konsumen sebelumnya, apabila komentarnya banyak dan bagus maka penjual tersebut dapat dipercaya ujanya. Itulah pertanyaan saya sekaligus cara dia mengatasi terjadinya hal kelalaian yang terjadi saat berbelanja di Marketplace Online.⁴²

⁴² Marchel Imanuel, "Wawancara 4," 19 April 2025.

4. Informan 4

Nama Informan	: Ali Akbar Pamungkas
Usia	: 28 Tahun
Pekerjaan	: Wirausaha
Alamat	: Jl. Sultan Adam Komplek Perkasa Indah RT21 RW 22 No 52A Kec. Banjarmasin Utara
Keterangan	: Responden ke 4

Ali Akbar Pamungkas atau dengan panggilan Ali yang merupakan seorang Wirausaha di bidang Jual Beli Mobil. Dan setelah saya berbincang bincang dan menjelaskan apa tujuan saya datang bertemu dia yaitu untuk mewawancarai dia, akhirnya dia setuju untuk menjadi responden saya yang ke empat.

Dijelaskan Ketika dia membeli sebuah kamera digital mini untuk anak dengan Harga 115. 615K, Ketika itu waktu sedang sore katanya. Dia sedang membeli kamera mini itu untuk diberikan pada ponakannya yang masih berumur 7 Tahun dengan sadarnya dia membeli barang tersebut karena menurut dia bagus dan keren setelah melihat foto nya, lalu setelah barang sampai malah tidak sesuai yang diharapkan, dia kira barang tersebut bisa juga dipakai untuk orang dewasa ternyata biasa digunakan untuk anak anak kecil saja karena kualitas gambar tidak sebagus yang dibayangkan oleh dia dan juga pas di lihat lihat secara jelas Ketika barang sudah sampai model dan warnanya kekanak kanakan sekali ujarnya.

Dia membeli barang pada bulan Mei 2025 dan barang sampai pada tanggal 07 Mei 2025 dengan harga yang tertulis diatas yaitu 115.615k. setelah beberapa pertanyaan selesai lalu saya menanyakan satu pertanyaan lagi sekaligus menjadi

penutup wawancara dengan dia, yaitu perihal seberapa sering lalai dalam berbelanja di Shoppe dan bagaimana cara mengantisipasinya, lalu dia menjawab seperti ini. Saya biasanya jarang sekali lalai Ketika berbelanja di Marketplace terutama di Shopee karena biasanya saya selalu melihat ulasan pembeli sebelumnya dan rating dari toko, tapi Ketika ini kejadian saya di desak oleh ponakan saya sendiri dia meminta diberikan hadiah, karena desakan itu lah saya cepat cepat chek out agar barang cepat sampai dan bisa dilihat langsung oleh dia.⁴³

D. Tabel 1 : Matriks Hasil Wawancara

No.	Nama Informan	Jenis Pembelian	Keterangan
1.	Sabrian Maulana	Kaca Helm	Tindakan yang menyebabkan rian lalai Ketika membeli barang di Shopee adalah tidak teliti dan mengecek barang yang hendak dibeli. Hal itu lah yang membuat dia lalai ketika dalam membeli kaca Helm di Marketplace Shopee. Adapun bentuk bentuk kelalaian yang di

⁴³ Ali Akbar Pamungkas, "Wawancara 5," 19 April 2025.

			alami rian yaitu kurang teliti dan tidak ada komunikasi dengan penjual.
2.	Nouval Reyhan Fadhila	Pulpen	Tindakan yang dialami Nouval dalam kelalaian yang dia alami adalah yaitu tidak membaca deskripsi dan kurang teliti dan tergesa-gesa. Dan bentuk kelalaiannya yaitu kurang teliti, tergesa-gesa dan tidak ada komunikasi dengan penjual terkait barang yang mau dibeli.
3.	Marchel Imanuel	Celana Chino	Tindakan yang menyebabkan Marchel lalai yaitu Ketika dia tergiur dengan harga yang murah atau juga terpengaruh diskon dan tidak membaca

			deskripsi dan ulasan pembeli sehingga barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang dia harapkan. Adapun bentuk yang menyebabkan dia lalai yaitu Ketika dia tergesa-gesa dan tidak ada komunikasi sama sekali dengan penjual terkait barang yang hendak dia beli.
4.	Ali Akbar Pamungkas	Kamera Digital Anak	Tindakan yang membuat Ali lalai yaitu saat dia hendak membeli barang namun tidak membaca deskripsi, tergesa-gesa dan tidak ada komunikasi dengan penjual. Dan bentuk kelalaiannya yaitu kurang teliti tergesa-gesa dan tidak ada

			komunikasi dengan penjual.
--	--	--	----------------------------

B. Analisis Data

Setelah data dipaparkan dalam penyajian data, Langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang sudah ada guna menjawab rumusan masalah pada bab I yaitu faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya kelalaian konsumen dalam proses pembelian barang di marketplace shopee dan bagaimana mengantisipasi terjadinya kelalaian tersebut.

Kelalaian yang terjadi pada konsumen saat berbelanja online bisa disebabkan oleh berbagai alasan, salah satunya adalah ketidaksabaran dalam memilih barang tanpa memeriksa secara detail seperti warna atau ukuran. Selain itu, kurangnya pengetahuan atau pengalaman terkait cara kerja platform belanja online juga dapat berperan dalam kelalaian tersebut, di mana konsumen lebih sering berbelanja di toko fisik. Di sisi lain, harga yang sangat rendah kadang-kadang membuat konsumen lupa untuk membaca deskripsi produk, ulasan, atau berinteraksi dengan penjual. Tekanan dari orang lain, misalnya keinginan untuk segera memberikan hadiah, juga dapat mempercepat proses pembelian tanpa melakukan pengecekan yang seksama. Aspek lain adalah sikap “tidak mau repot” yang membuat konsumen ragu untuk mengajukan keluhan atau melakukan pengembalian barang walaupun kesalahan berada pada diri mereka sendiri.⁴⁴

⁴⁴ “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen di E-commerce,” *Jurnal Ilmu Manajemen X* (t.t.).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap empat orang informan yang melakukan kelalaian saat berbelanja di Marketplace Shopee mengenai kelalaian konsumen terhadap barang yang dibeli di Marketplace Shopee bahwa ke enam informan tersebut pernah mengalami kelalaian dan dari hasil wawancara terdapat beberapa faktor kelalaian.

Dari penjelasan para informan, terungkap bahwa kelalaian ini sepenuhnya disebabkan oleh kesalahan mereka sebagai pembeli. Berbagai kejadian kelalaian ini meliputi kesalahan dalam memilih warna atau ukuran produk karena terburu-buru dan kurangnya ketelitian saat berbelanja secara daring. Ada juga situasi di mana kurangnya pemahaman tentang deskripsi produk atau tidak memeriksa pendapat pembeli lain membuat barang yang diterima tidak sesuai harapan. Beberapa narasumber mengakui bahwa mereka terpengaruh oleh harga yang rendah atau merasa tertekan untuk membeli, sehingga melewatkan langkah untuk memeriksa detail produk. Secara umum, konsumen yang mengalami kelalaian semacam itu cenderung enggan untuk mengajukan pengaduan atau permintaan pengembalian barang, menganggap itu sebagai kesalahan mereka sendiri dan tidak ingin merepotkan diri.

Adapun Undang-undang yang berkaitan dengan hal ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK). Walaupun UUPK tidak secara khusus membahas "kelalaian konsumen" yang berasal dari tindakan pembeli itu sendiri, undang-undang ini lebih berfokus pada perlindungan hak-hak konsumen dari pelaku usaha dan menetapkan kewajiban bagi pelaku usaha. Namun, dalam situasi di mana barang yang diterima tidak sesuai

karena kesalahan dari konsumen, UUPK bisa digunakan sebagai pedoman umum untuk memahami hak dan kewajiban kedua belah pihak. Sebagai contoh, pasal-pasal yang menjelaskan hak konsumen untuk memperoleh barang yang sesuai standar atau informasi yang akurat (Pasal 4) dan kewajiban pelaku usaha untuk bertindak baik (Pasal 7). Dalam kondisi di mana kelalaian terjadi murni karena konsumen, pelaku usaha umumnya tidak dapat dimintakan tanggung jawab berdasarkan UUPK, kecuali jika terdapat informasi yang menyesatkan dari pihak penjual yang mengakibatkan kelalaian tersebut.⁴⁵

1. Tindakan dan perilaku yang menyebabkan kelalaian konsumen

Tindakan dan perilaku yang sering menyebabkan kelalaian konsumen adalah sebagai berikut:

1. Tidak membaca deskripsi

Yang dimaksud dengan tidak membaca deskripsi disini adalah Ketika pembeli hendak melakukan pembelian dia tidak membaca deskripsi lebih lanjut.

2. Tidak melihat ulasan

Tidak melihat ulasan yaitu Ketika pembeli yang mau melakukan pembelian tetapi dia tidak melihat ulasan dan *rating* dari toko tersebut.

⁴⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (1999).

3. Tidak berkomunikasi dengan penjual

Tidak berkomunikasi dengan penjual yaitu tidak memberikan konfirmasi kepada penjual melalui chat Ketika hendak melakukan pembelian barang di Marketplace.

4. Terpengaruh diskon

Terpengaruh diskon yang Dimana itu tergiur dengan harga yang murah yang sering kali membuat konsumen lalai karena melihat harga yang murah akan tetapi tidak *crosscheck* lebih lanjut dengan barang yang mau dibeli.

2. Bentuk-bentuk Kelalaian yang sering dialami Konsumen

Bentuk-bentuk yang sering dialami oleh konsumen yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kurang teliti

Kurang teliti itu Ketika konsumen ingin membeli barang akan tetapi dia tidak mengecek lebih lanjut bagaimana barang tersebut.

2. Tergesa-gesa

Tergesa-gesa sering kali dialami oleh konsumen yang Dimana Ketika dia membeli sebuah barang dengan terburu-buru tanpa memikirkan dan tidak teliti dalam membeli barang.

3. Tidak ada komunikasi

Tidak melakukan komunikasi dengan penjual terkait barang yang mau dibeli.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) UU No. 19 Tahun 2016. Di Pasal 9 berbunyi Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib memberikan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produk, dan cara penggunaan. Meskipun ini ditujukan ke pelaku usaha, ini juga mengharuskan bahwa konsumen harus membaca informasi tersebut secara teliti.⁴⁶

1. Mencari informasi tentang produk yang akan dibeli.

Mendalami informasi mengenai jenis barang yang ingin dibeli sangat penting untuk dapat mengenali karakteristiknya. Dengan begitu, dalam berbelanja online kita bisa mengetahui harga pasar dan membedakan antara barang asli dan palsu saat berbelanja agar tidak gampang terpengaruh oleh harga murah atau tertipu oleh harga yang tinggi.

2. Memilih toko online yang dapat dipercaya.

Saat berbelanja online, baik lewat aplikasi marketplace atau website e-commerce, kita harus memilih situs yang resmi dan terpercaya demi mengurangi risiko penipuan. Untuk memastikan keamanan dari e-commerce, kita dapat menilai rekam jejak toko melalui rating dan ulasan dari pelanggan. Demi menjaga keamanan dan kenyamanan saat berbelanja, <https://edusarana.com/> menawarkan alur dan sistem berbelanja yang bisa digunakan sebagai panduan dalam proses transaksi

⁴⁶ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) jo. UU No. 19 Tahun 2016.

3. Memperhatikan foto dan deskripsi produk.

Sebelum melakukan pembelian, langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengecek gambar yang ditampilkan oleh penjual di etalase toko online. Gambar yang ada bisa menjadi acuan untuk membandingkan dengan hasil pencarian kita tentang kualitas produk. Jika foto produk terlihat berbeda atau mencurigakan, maka kita harus waspada akan keaslian barang tersebut. Selain itu, hal yang juga sering menjerat pembeli adalah judul dan deskripsi produk di toko online. Beberapa penjual mungkin menggunakan foto produk yang berbeda dari judul yang ditampilkan. Oleh karena itu, penting untuk membaca deskripsi produk secara teliti sebelum memutuskan untuk membeli.

4. Memperhatikan Ulasan Pelanggan.

Selain mengecek gambar dan deskripsi, langkah selanjutnya sebelum menekan tombol beli adalah melihat ulasan dari pelanggan mengenai produk yang akan dibeli. Ulasan dari pembeli sangat penting karena sering kali memuat informasi tentang barang yang telah mereka terima. Kita bisa memperoleh informasi yang tidak diberikan oleh penjual, seperti foto atau video asli barang, waktu pengiriman, serta respons penjual dalam menangani pembeli.

5. Memeriksa rincian belanja sebelum menyelesaikan transaksi.

Selalu periksa barang yang akan kita checkout, mulai dari item yang dibeli, metode pembayaran, pengiriman, hingga alamat tujuan agar terhindar dari kesalahan teknis dalam transaksi.

6. Memeriksa produk yang telah dibeli.

Selalu pastikan untuk memeriksa dan mendokumentasikan barang baik dalam bentuk foto maupun video sebagai bukti untuk penjual. Ini akan

memudahkan proses pengembalian atau komplain jika terjadi ketidaksesuaian atau cacat pada produk yang diterima.⁴⁷

⁴⁷ *Tips Aman Berbelanja di E-commerce*, t.t., diakses 19 April 2025, <https://edusarana.com/tips-aman-berbelanja-di-e-commerce/>.