

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Perusahaan Shopee

Untuk memberikan gambaran umum perusahaan serta untuk melengkapi hasil laporan dalam penelitian ini, peneliti menambahkan sedikit uraian tentang sejarah, profil dari perusahaan Shopee serta prosedur pada akun Shopee, karena *Marketplace* Shopee tersebut menjadi tempat terjadinya transaksi jual beli *online* yang digunakan masyarakat.

a. Sejarah Singkat Shopee

Shopee adalah *platform* perdagangan elektrik atau biasa disebut dengan *marketplace* yang berkantor pusat di Singapura. Shopee dikelola oleh Garena Group yang sekarang berubah nama menjadi SEA Group. SEA Group memiliki misi untuk meningkatkan kualitas kehidupan para konsumen dan pengusaha kecil menjadi lebih baik dengan teknologi.

Pendiri Shopee adalah Forrest Li pada tahun 2009 yang pertama kali di luncurkan di Singapura pada tahun 2015 dan sejak itu memperluas jangkauannya hingga ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Vietnam, Filipina, hingga Indonesia. Karena elemen *mobile* yang dibangun sesuai konsep perdagangan elektronik global, Shopee menjadi

salah satu dari 5 *startup e-commerce* yang disruptif yang diterbitkan oleh Tech In Asia (Pratama, 2020)

Shopee sendiri dipimpin oleh Chris Feng, salah satu mantan pegiat Rocket Internet yang pernah mengepalai Zalora dan Lazada. Ia juga merupakan lulusan terbaik dari Universitas Singapura. Shopee berpusat di Wisma 77 Tower 2 lantai 11, Jl. Letjen S. Parman kav. 77 Slipi, Palmerah, Jakarta Barat, 11410.

Shopee pertama kali dimulai sebagai pasar pelanggan untuk pelanggan C2C tetapi telah beralih ke model hibrid C2C dan bisnis untuk pelanggan (B2C). Semenjak meluncurkan Shopee Mall yang merupakan *platform* toko daring untuk distribusi brand ternama, Shopee juga bermitra dengan lebih dari 70 penyedia layanan kurir di seluruh pasarnya untuk menyediakan dukungan logistik lokal serta jasa transportasi daring untuk bagi penggunanya. Tak hanya itu, Shopee juga pernah mendapatkan prestasi dan penghargaan pada tahun 2017 diantaranya yaitu, *E-commers* Terbesar di Asia Tenggara, Netizen Brand Choice Award, Marketing Award, dan Bright Awards Indonesia (Wahyuni, 2022).

b. Profil Shopee

Shopee merupakan salah satu contoh jenis *marketplace* yang dipergunakan sebagai media jual beli suatu produk dengan mempertemukan berbagai *online shop* di seluruh Indonesia, dimana setiap pembeli yang ingin membeli produk yang dicari dapat melalui

Shopee tanpa harus keluar rumah. Shopee merupakan *marketplace* yang dapat dipertimbangkan masyarakat sebagai alat untuk jual beli. Sehingga mempermudah masyarakat yang malas untuk keluar rumah.

c. Visi dan Misi Shopee

1) Visi

- (a) Mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi para penjual di Indonesia
- (b) Menciptakan sebuah pusat perbelanjaan yang mudah, aman, dan intuitif untuk jual-beli dalam hitungan detik
- (c) Membuat kegiatan jual-beli menjadi sebuah kesenangan tersendiri dalam kehidupan sehari-hari

2) Misi

Shopee memiliki misi yaitu menjadi *mobile marketplace* nomor 1 di Indonesia yang memungkinkan para penggunanya membeli atau menjual barang melalui aplikasi yang tersedia di platform iOS dan Android.

d. Prosedur Pendaftaran Akun Shopee

Pengguna yang sudah terdaftar memiliki akun Shopee dapat bertransaksi jual beli di aplikasi Shopee. Berikut cara *sign in* di Shopee:

1) Melalui Aplikasi

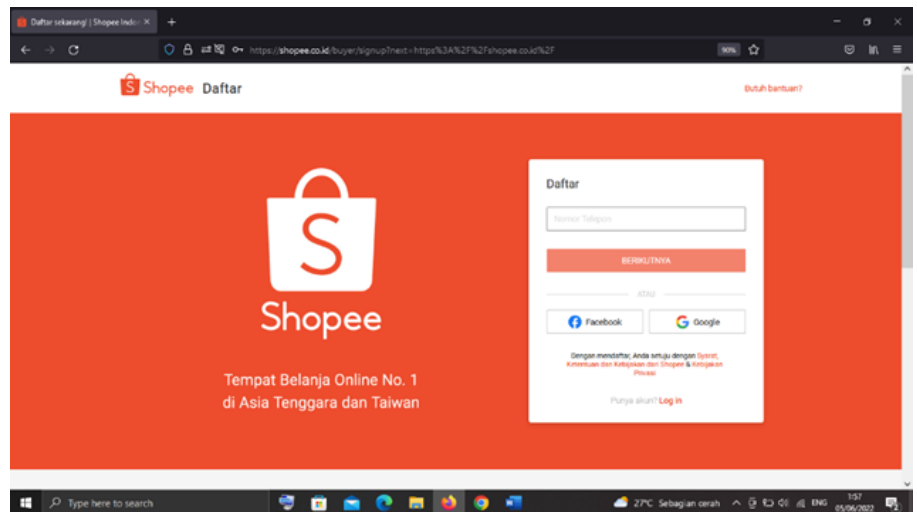
- a) Pada halaman “Saya”, klik “Daftar”

- b) Pilih salah satu metode pendaftaran dan ikuti langkah-langkah berikut: Nomor telepon, akun *Google*, *Line*, ID *Apple*, *Facebook*.



Gambar 4. 1 Daftar akun Shopee melalui aplikasi

- 2) Melalui Komputer
- a) Buka situs Shopee
 - b) Klik “Daftar”, di bagian kanan atas
 - c) Masukkan nomor handphone



Gambar 4. 2 Daftar Akun Shopee melalui situs

- d) Masukkan kode captcha yang muncul
 - e) Klik kirim kode verifikasi. Anda akan dihubungi shopee untuk mendapatkan Voice kode verifikasi (OTP) (Kode Verifikasi (OTP) akan diinformasikan melalui panggilan telepon). Input kode verifikasi yang diberikan melalui panggilan telepon ke nomor pengguna.
 - f) Klik “Daftar”
- e. Prosedur dalam menjual barang di aplikasi Shopee

Anda dapat menjual barang melalui aplikasi Shopee dengan meakses situs Shopee atau unduh aplikasi Shopee di *Play Store* atau *App Store*. Dengan cara sebagai berikut:

- 1) Login dengan menggunakan akun Shopee yang telah didaftarkan.
- 2) Akses tokomu di Penjual Center (penjual.shopee.co.id) atau klik Saya > Mulai Jual di Aplikasi Shopee.

- 3) Klik 'Tambah Produk Baru'
- 4) Setelah itu lengkapi informasi penjualan dengan deskripsi produk yang lengkap dan sesuai, serta informasi pengiriman mengenai jasa kirim yang akan digunakan.
- 5) Klik "Simpan & Tampilkan" untuk menampilkan produk Anda di Toko.

f. Prosedur bertransaksi jual beli di aplikasi Shopee

Anda dapat membeli produk dengan mudah melalui situs atau aplikasi Shopee. Pastikan anda telah membuat akun Shopee dan menambahkan alamat pengiriman anda terlebih dahulu. Setelah mencari produk dan memutuskan apa yang akan dibeli, anda dapat melanjutkan untuk membeli dengan 3 (tiga) cara sebagai berikut:

1) Beli dan *checkout* segera

Pada halaman produk, pilih **Beli Sekarang** > pilih opsi variasi pilihan (jika ada) > pilih **Beli Sekarang** > pilih **Opsi Pengiriman** yang diinginkan > gunakan **Voucher Shopee** dan **Koin Shopee** > pilih **Metode Pembayaran** yang diinginkan > **Buat Pesanan**.

2) Masukkan Keranjang dan *checkout* dengan produk lain

Pada halaman produk, pilih **Masukan Keranjang** > pilih opsi variasi yang diinginkan (jika ada) > pilih **Masukan Keranjang** > pilih produk yang akan dibeli > gunakan **Voucher**

Shopee dan Koin Shopee > pilih *Checkout* > pilih **Metode Pembayaran** yang diinginkan > **Buat Pesanan**.

3) *Chat* dengan Penjual untuk membuat penawaran

Pada halaman produk, pilih **Chat Sekarang** > pilih **Tawar** > pilih opsi variasi yang diinginkan (jika ada) > masukkan **Harga** yang ingin Anda tawar > **Simpan** > **LAKUKAN PENAWARAN > BUKA KERANJANG BELANJA** setelah penawaran **Diterima**. Anda dapat melanjutkan *checkout* dari keranjang belanja.

2. Hasil Penelitian

Data yang akan disajikan ini merupakan data tentang etika penjualan dalam transaksi jual beli *online* di shopee yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilaksanakan dan ditunjukan kepada informan (penjual dan pembeli di Aplikasi Shopee) sebagai responden dalam penelitian ini. Seluruh data yang terkumpul akan disajikan dalam bentuk deskriptif, yaitu dengan mengemukakan data yang diperoleh ke dalam bentuk penjelasan melalui uraian kata sehingga menjadi kalimat yang padu dan mudah dipahami.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti selama proses pengambilan dan pengumpulan data, transaksi yang dilakukan di aplikasi Shopee adalah sebuah perilaku jual beli barang yang dilakukan secara *online*. Dimana semakin banyak digandrungi

oleh masyarakat, karena cukup terkoneksi dengan internet kita bisa bertransaksi kapan saja dan dimana saja membuat hal menjadi lebih mudah.

Transaksi yang dilakukan di aplikasi Shopee adalah sebuah perilaku jual beli barang yang dilakukan secara *online*. Dimana semakin banyak digandrungi oleh masyarakat, karena cukup terkoneksi dengan internet kita bisa bertransaksi kapan saja dan dimana saja membuat hal menjadi lebih mudah. Banyaknya ketertarikan konsumen akan belanja *online* di aplikasi Shopee membuat sejumlah *online shop* banyak bermunculan. Munculnya *online shop* ini membuktikan bahwa teknologi semakin canggih dan para pelaku *online shop* harus paham etika dalam transaksi jual beli untuk memikat para konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara langsung yang penulis lakukan kepada 10 informan selaku penjual di shopee dan 20 informan selaku pembeli di shopee, sebagai alat transaksi jual beli *online*. Untuk menyajikan hasil wawancara yang dilakukan, maka dalam penelitian ini peneliti membuat matriks atau tabel hasil penelitian tentang praktik jual beli termasuk hal-hal yang dialami penjual maupun pembeli terkait etika dalam transaksi jual beli *online* di aplikasi Shopee.

Tabel 4. 1 Praktik Jual beli pada Aplikasi Shopee (Penjual)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama kk berjualan melalui marketplace Shopee ini?	1. Toko dinafshn Saya sudah berjualan di shopee selama 4 tahun mbak. 2. Toko best_brand.00 Satu tahun lebih 3. Toko hellinside_89 Hampir 1 tahun 4. Toko Supplierhijabfashion Kurang lebih 4 tahun 5. Toko woolu_official Udah lama sih, kurang lebih sekitar 5 tahun 6. Toko rdfashion.indonesia Kurang lebih 3 tahun 7. Toko Eviana_hijab Hampir 1 tahun 8. Toko bysas.id Dua setengah tahun 9. Toko marsfashion88 Sudah 4 tahun 10. Toko Outfit.bestpenjual Sudah jalan 1 tahun
2	Sebelumnya mohon maaf apakah kk mengetahui apa itu etika dalam penjualan?	1. Toko dinafshn Iya saya mengetahui apa itu etika berjualan, sebelum saya memulai untuk berjualan. 2. Toko best_brand.00 Kurang mempelajari 3. Toko hellinside_89 Iyaa sedikit banyak nya saya mengetahui 4. Toko Supplierhijabfashion Iya saya tau mba 5. Toko woolu_official Mengetahui yaitu dalam etika berjualan alangkah lebih baiknya bergantung kepada ajaran ajaran yang telah diajarkan oleh rasulullah saw. Kemudian para penjual hendaknya lebih meutamakan kejujuran serta mencari keberkahan 6. Toko rdfashion.indonesia Iya untuk etika yang umum atau mendasar nya saya tau 7. Toko Eviana_hijab Saya tau tapi tidak begitu mendalam 8. Toko bysas.id Iya, yang saya tau seperti sopan santun dalam

		melayani pembeli 9. Toko marsfashion88 Tidak begitu mengetahui cuman tau aja 10. Toko Outfit.bestpenjual Iyaa tau
3	Apa alasan kk memilih shopee sebagai media penjualan?	1. Toko dinafshn Alasan saya memilih shopee menjadi media berjualan saya dikarenakan shopee ini memang dia terkenal saat ini sebagai salah satu <i>marketplace</i> yang terkenal di percaya dan kualitas yang di jualnya selain itu media shopee ini tidak hanya menjangkau remaja saja, tetapi juga orang dewasa hingga ibu-ibu rumah tangga yang mana notabenenya juga bersifat unisex. 2. Toko best_brand.00 Karena jualan di shopee waktunya tidak terikat(bebas mau kapan aja kita jualan gak perlu seperti jaga toko 24jam) sehingga kita bisa melakukan pekerjaan lainnya dan bisa pergi kemanapun 3. Toko hellinside_89 Karena aplikasi shopee lebih familiar dan mudah digunakan 4. Toko Supplierhijabfashion Karena banyak orang-orang yang menggunakan apk shopee saat ini, ya jadi saya ngikutin perkembangan zaman aja 5. Toko woolu_official Yaitu karena shopee merupakan aplikasi <i>marketplace</i> yang saat ini sedang ramai digemari oleh masyarakat dalam berbelanja 6. Toko rdfashion.indonesia karena shopee ini banyak minat nya baik dari penjual atau pun dari si pembeli, dan juga saya selalu mendengar yang terucap dari orang orang diluar sana ketika ingin belanja online yaa aplikasi shopee ini 7. Toko Eviana_hijab Saya langsung tertarik pada aplikasi ini Karena saya banyak mendapatkan rekomendasi dari teman teman saya untuk memakai aplikasi tersebut untuk saya berjualan 8. Toko bysas.id Karena banyak pembeli yang memakai aplikasi tersebut, juga tampilan nya yang bagus banyak

		event event juga yang di sediakan oleh shopee 9. Toko marsfashion88 Karena shopee ini terkenal menjual barang barang dengan harga murah, makanya saya memilih shopee untuk saya berjualan karena pasti pembeli nya banyak dan juga shopee ini sudah terkenal dimana mana 10. Toko Outfit.bestpenjual Karena aplikasi ini tidak asing ditelinga saya beda dengan aplikasi lainnya, jadi tanpa fikir panjang saya memutuskan untuk berjualan di aplikasi shopee ini
4	Apakah dalam proses penjualannya anda bekerja sendiri atau dibantu oleh orang lain?	1. Toko dinafshn Dalam proses penjualan saya dalam awal tahun pertama saya merintis seorang diri dalam segala prosesnya akan tetapi setelah setahun lebih saya mulai membutuhkan seorang admin untuk membantu saya meng-handle segala proses agar pelayanan yang ada di toko saya tetap maksimal 2. Toko best_brand.00 Sendiri 3. Toko hellinside_89 Saya bekerja sama dengan teman saya 4. Toko Supplierhijabfashion Di bantu satu orang partner bisnis 5. Toko woolu_official Bekerja sendiri 6. Toko rdfashion.indonesia Saya mengurusnya sendiri 7. Toko Eviana_hijab Saya bekerjasama dengan satu orang teman saya 8. Toko bysas.id Saya mengurusnya sendiri, tapi ketika saya ada kesibukan kadang dibantu oleh keluarga saya, seperti packing orderan 9. Toko marsfashion88 Saya bekerja sendiri mengurus jualan dishopee, tapi untuk toko offline saya mempekerjakan orang untuk membantu saya 10. Toko Outfit.bestpenjual Saya bekerja sendiri mengurus jualan dishopee sendiri, tapi untuk homestore dibantu orangtua saya
5	Apakah anda membedakan pembeli untuk	1. Toko dinafshn Saya tidak membedakan pembeli dari latar belakang apapun dengan alasan untuk

	mencari keuntungan semata? (misalkan: melihat latar belakang pembeli, kemudian harga di naikan)	mengambil keuntungan seperti menaikkan harga, saya sematok harga di toko saya untuk umum baik itu dari latar belakang manapun semuanya mendapatkan harga yang sama. 2. Toko best_brand.00 Tidak 3. Toko hellinside_89 Tidak, harga sama rata 4. Toko Supplierhijabfashion Tidak, semua nya saya sama ratakan saja, tidak memandang status 5. Toko woolu_official tidak, saya lebih meutamakan kejujuran, dan keberkahan dalam berdagang 6. Toko rdfashion.indonesia Tidak, ketika mereka belanja ditoko online saya maka mereka belanja sesuai harga yang tertera disana, namun di shopee itu ada yang namanya grosir minimal pembelian 10 maka akan mendapatkan potongan harga 7. Toko Eviana_hijab Saya tidak pernah membedakan para pembeli dari kalangan manapun 8. Toko bysas.id Tidak, semua saya anggap sama 9. Toko marsfashion88 Tidak sama sekali 10. Toko Outfit.bestpenjual Tidak pernah
6	Apakah kaka pernah melakukan kecurangan dalam penjualan? Seperti menyembunyikan kecacatan produk?	1. Toko dinafshn Ketika saya penjualan di toko saya di <i>marketplace</i> shopee ini saya selalu mengutamakan kualitas produk saya untuk menjaga kepercayaan dari pembeli, karena menurut saya kalau hanya laku sekali itu tidak apa-apanya dibandingkan dengan apabila kita menjaga kualitas produk dan pelayanan sehingga konsumen kita selalu repeat order kembali di toko saya. 2. Toko best_brand.00 Tidak pernah 3. Toko hellinside_89 Tidak 4. Toko Supplierhijabfashion Tidak, biasanya mencek barang nya terlebih dahulu sebelum di kirim, dan sejauh ini

		Alhamdulillah belum ada yang komplemen masalah itu 5. Toko woolu_official tidak pernah, jika ada barang yang tidak sesuai silahkan dikembalikan 6. Toko rdfashion.indonesia Tidak 7. Toko Eviana_hijab Tidak pernah, saya selalu mengkonfirmasi kepada pembeli terlebih dahulu kalau ada barang yang kurang baik menurut saya 8. Toko bysas.id Tidak pernah, karena saya sangat menjaga kualitas produk yang saya jual 9. Toko marsfashion88 Tidak pernah, sekalipun ada kecacatan saya akan menjual harga dengan diskon 50% lalu akan saya beritahu kepada pembeli atas kecacatan yang ada 10. Toko Outfit.bestpenjual Tidak pernah, sekalipun ada itupun tanpa disengaja dan ketika pembeli ingin mengembalikan barang maka akan saya terima dengan senang hati
7	Bagaimanakah cara anda menjaga kepercayaan yang diamanahkan pembeli?	1. Toko dinafshn Cara saya menjaga kepercayaan pembeli terhadap toko saya yaitu pertama dengan pemberian pelayanan yang maksimal dan membantu konsumen apabila terdapat berbagai kendala ketika berbelanja di toko saya, selain itu penting juga menjaga selalu kualitas produk yang akan kita kirimkan kepada konsumen. 2. Toko best_brand.00 Mengirim barang sesuai pesanan pembeli 3. Toko hellinside_89 Menjaga kualitas produk yang saya jual 4. Toko Supplierhijabfashion Menyajikan barang-barang berkualitas, soalnya saya mempunyai prinsip, kepuasan pelanggan adalah nomor satu 5. Toko woolu_official yaitu dengan cara berkomunikasi secara baik, jika barang kosong 6. Toko rdfashion.indonesia Menjaga kualitas produk dan juga pelayanannya harus benar benar baik

		7. Toko Eviana_hijab Saya selalu mengutamakan kejujuran dan pelayanan karena kenyamanan pembeli itu nomor satu bagi saya dan rekan 8. Toko bysas.id Saya selalu mengusahakan untuk melayani para pembeli sebaik mungkin dan selalu mengusahakan mengirim produk yang memuaskan para pembeli puas 9. Toko marsfashion88 Dengan selalu menjaga kualitas produk yang dijual 10. Toko Outfit.bestpenjual Saya selalu mengutamakan pelayanan dan juga selalu memberikan promo promo menarik kepada pembeli dan juga kualitas produk yang bagus
8	Apakah semua proses transaksi dilakukan secara transparan?	1. Toko dinafshn Segala proses yang terjadi di toko saya dilakukan secara transparan tanpa adanya hal-hal yang ditutupi, saya melakukan transaksi jual beli hanya melalui kebijakan yang ada di <i>marketplace</i> shopee diluar dari itu saya tidak memberikan layanan untuk menjaga tranparansi transaksi di toko saya. 2. Toko best_brand.00 Iya 3. Toko hellinside_89 Iya 4. Toko Supplierhijabfashion Iya 5. Toko woolu_official Iya 6. Toko rdfashion.indonesia Iya 7. Toko Eviana_hijab Iya 8. Toko bysas.id Iya 9. Toko marsfashion88 Iya semua secara transparan 10. Toko Outfit.bestpenjual Iya
9	Apakah semua proses transaksi dilakukan tanpa	1. Toko dinafshn Semua transaksi yang dilakukan di toko saya dilakukan tanpa adanya unsur paksaan terhadap

	adanya paksaan dan dilakukan atas dasar suka sama suka antara anda dan pembeli?	konsumen mana pun, mereka berbelanja di toko saja karena dasar suka dengan produk yang saya jual 2. Toko best_brand.00 Tidak ada paksaan sama sekali 3. Toko hellinside_89 Iya 4. Toko Supplierhijabfashion Iya 5. Toko woolu_official Iya 6. Toko rdfashion.indonesia Iya 7. Toko Eviana_hijab Iya atas dasar keinginan pembeli sendiri 8. Toko bysas.id Iya tidak ada paksa an sama sekali 9. Toko marsfashion88 Iya atas dasar kehendak si pembeli tersebut tidak ada paksaan sama sekali 10. Toko Outfit.bestpenjual Iya
10	Apakah anda pernah tidak menepati kontrak penjualan? Misalkan ada orderan, tiba-tiba anda ada urusan mendadak sehingga tidak bisa memenuhi orderan, bagaimana sikap anda?	1. Toko dinafshn Saya selalu mengutamakan dan mengusahakan agar selalu menepati kontrak penjualan yang sudah saya tepati, karena di dalam toko saya saya sangat mengutamakan kualitas dan pelayanan jadi penting bagi saya menjaga manajemen waktu agar segala hal-hal yang tidak diinginkan dapat di atasi dengan baik dengan saling berkoordinasi bersama admin saya 2. Toko best_brand.00 Saya upayakan untuk menghubungi pembeli melalui kontak pesan dishopee untuk menjelaskan kendalannya dan meminta maaf 3. Toko hellinside_89 Tetap mengutamakan konsumen dan menutup toko apabila ada urusan yang mendesak 4. Toko Supplierhijabfashion Kalau saya biasanya, misalkan saya nya sibuk saya tutup orderan shopee nya, jadi tidak ada tanggungan 5. Toko woolu_official Tidak pernah, saya selalu berusaha tepat waktu, kemudian jika ada keterlambatan saya informasikan

		6. Toko rdfashion.indonesia Iyaa ketika sangat penting sekali maka hal itu terpaksa saya lakukan 7. Toko Eviana_hijab Ketika saya ada kepentingan mendadak ada teman saya yang ngehundle 8. Toko bysas.id Tidak, saya selalu menomor satukan pekerjaan saya, walaupun saya ada kesibukan saya selalu menyelesaikan pekerjaan saya 9. Toko marsfashion88 Yaa saya mengkonfirmasi dahulu kepada pembeli bahwa tidak bisa mengirim orderan hari ini akan dikirim besok dan saya berikan alasan, maka si pembeli akan mengerti sendiri 10. Toko Outfit.bestpenjual Tidak pernah
11	Apakah pengiriman produk/COD yang anda lakukan tepat waktu?	1. Toko dinafshn Saya mengirimkan produk dengan tepat waktu, karena pelayanan salah satu yg kami utamakan untuk mendapatkan kepuasan berbelanja di toko saya 2. Toko best_brand.00 Saya usahakan selalu tepat waktu 3. Toko hellinside_89 Iya 4. Toko Supplierhijabfashion Iya 5. Toko woolu_official Iya, sebisa mungkin saya usahakan tepat waktu 6. Toko rdfashion.indonesia Terkadang saya pernah telat mengirimkan orderan pembeli, tapi biasanya saya konfirmasi terlebih dahulu kepada pembeli 7. Toko Eviana_hijab Selalu tepat waktu 8. Toko bysas.id Selalu tepat waktu 9. Toko marsfashion88 Terkadang tepat waktu 10. Toko Outfit.bestpenjual Iya
12	Bagaimanakah respon dan pertanggungjawaban anda ketika	1. Toko dinafshn Saya akan berusaha menanggapi dengan kepala dingin dan profesional, apabila memang ada kendala maka saya akan membantu konsumen

	mengetahui produk yang anda kirim kepada pembeli rusak atau cacat dalam proses pengiriman?	saya terkait dari kerusakan-kerusakan yang terjadi di ekspedisi 2. Toko best_brand.00 Saya menjelaskan bahwa saya sudah mempacking barang dengan sangat baik sehingga sangat minim kemungkinan barang rusak dan saya akan menanyakan juga apakah pembeli menerima barangnya dari kurir kemasan pakatnya dalam keadaan utuh atau penyok-penyok jika waktu paket di terima dlam keadaan penyok saya sarankan pembeli untuk komplain ke jasa kirim. Jika kemasan paket pada saat diterima kemasan dalam keadaan baik dan barang didalamnya rusak ada kemungkinan salah saya maka akan saya ganti 3. Toko hellinside_89 Saya akan bertanggungjawab dengan mengembalikan dana nya 4. Toko Supplierhijabfashion Kalau dalam proses pengiriman, kami tidak bertanggung jawab, kecuali produk rusak atau cacat berasal dari toko, karena kembali lagi pada kesepakatan awal saya dengan pembeli 5. Toko woolu_official Saya akan bertanggung jawab 6. Toko rdfashion.indonesia Saya akan bertanggungjawab walaupun itu kesalahan dalam proses pengiriman 7. Toko Eviana_hijab Saya akan bertanggungjawab terhadap apa yang terjadi pada paket yang beli ditoko saya 8. Toko bysas.id Saya akan mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak jasa kirim, lalu akan saya ganti baik berupa uang atau dikirim barang kembali 9. Toko marsfashion88 Saya akan langsung bertanggung jawab 10. Toko Outfit.bestpenjual Mungkin akan saya konfirmasi ke pihak jasa kirimnya
13	Bagaimana cara anda menyikapi pembeli yang komplain?	1. Toko dinafshn Saya menghadapi dengan baik dan membantu konsumen saya terkait keluhan-keluhan yang ingin di sampaikan dan berusaha sebaik mungkin untuk mendapatkan solusi dari keluhan yg diberikan

		2. Toko best_brand.00 Akan saya sikapi dengan tenang dan saya tanyakan apa permasalahan yang mau di komplain oleh pembeli 3. Toko hellinside_89 Mencari akar permasalahannya dan mencari solusi 4. Toko Supplierhijabfashion Menyikapi dengan sopan dan menyelesaikannya dengan baik 5. Toko woolu_official Akan saya berikan penjelasan secara baik dan benar, dan jika saya yang salah, saya akan mengganti barang tersebut kemudian minta maaf 6. Toko rdfashion.indonesia Saya akan bersikap ramah dan sopan lalu menjelaskan dengan baik kepada pembeli tersebut 7. Toko Eviana_hijab Akan saya layani dengan baik apapun itu complain nya karena pembeli adalah raja 8. Toko bysas.id Saya akan menanyakan terlebih dahulu complain masalah yang bagaimana, lalu akan saya berikan pilihan yang tidak memberatkan pembeli dan juga tidak merugikan saya sebagai penjual 9. Toko marsfashion88 Bersikap sopan dan ramah apapun complain yang pembeli berikan 10. Toko Outfit.bestpenjual Saya akan membantu pembeli tentang complain tersebut apapun itu
14	Apakah pembeli boleh mengembalikan atau menukar produk yang telah diterima karena beberapa alasan? (produk tidak sesuai spesifikasi atau terjadi kerusakan saat proses pengiriman, karena kan pada	1. Toko dinafshn Produk yang kami kirim sebelumnya kepada pihak ekspedisi sudah melalui tahap pengecekan dengan berbagai tahapan sehingga hal-hal seperti ini sangat kecil terjadi di toko saya. Namun apabila memang ada kendala ketika pengiriman baik itu seperti barang tertukar saat kurir mengantarkan barang, maka kami dengan senang hati membantu konsumen kami untuk menanyakan dan mengurus barang yg tertukar tersebut 2. Toko best_brand.00 Untuk pengembalian barang yang tidak sesuai

	saat pengiriman bukan hanya salah penjual namun pada kurir yg bersangkutan itu bagaimana cara kk menangani nya)	saya tidak akan menerima pengembalian karena pada deskripsi produk sudah saya jelaskan secara spesifik produk yang saya jual. Jika kerusakan krn kurir saya akan mengarahkan untuk komplain ke jasa kirim 3. Toko hellinside_89 Boleh 4. Toko Supplierhijabfashion Kembali lagi ke jawaban nomer 12, karena biasanya saya memiliki persyaratan, jika membeli maka menyetujui 5. Toko woolu_official Boleh 6. Toko rdfashion.indonesia Boleh, asal dengan alasan yang dapat diterima penjual 7. Toko Eviana_hijab Kami akan menghubungi pihak kurir dan meminta penjelasan kalau dari pihak kurir tidak ada tanggung jawab maka kami siap bertanggung jawab 8. Toko bysas.id Boleh dikembalikan barang nya lalu kami kembalikan pula uang nya dan juga boleh mengganti dengan barang yang lain 9. Toko marsfashion88 Kalau ditoko saya boleh ditukar atau dikembalikan karena saya mementingkan bintang penilaian toko 10. Toko Outfit.bestpenjual Kalau dari pihak kurir tidak bertanggungjawab saya siap bertanggung jawab, untuk menjaga kualitas toko saya
--	--	--

Tabel 4. 2 Praktik Jual beli pada Aplikasi Shopee (Pembeli)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang membuat kk tertarik untuk belanja online melalui aplikasi shopee ini?	1. Jesika Amelia Putri dari Toko Outfit.bestpenjual Karena sangat mudah dan tidak perlu keluar rumah 2. Sopian dari toko Outfit.bestpenjual Karena tidak perlu keluar rumah untuk belanja 3. Deris Pranata dari toko marsfashion88 Karena semua barang yang dibutuhkan ada di shopee dan juga ada voucher gratis ongkir 4. Dhila dari toko marsfashion88

		Karena belanja online di aplikasi shopee sangat mudah tidak perlu lagi repot repot untuk belanja ke pasar hanya untuk belanja kebutuhan sehari hari 5. Shella dari toko bysas.id Karena banyak gratis ongkir dan harga nya murah 6. Putri dari toko bysas.id Belanja makin mudah dan cepat 7. Aulia Isnawati dari toko Eviana_hijab Harganya lebih murah dan kualitasnya juga bagus 8. Siti Aliah dari toko Eviana_hijab Menurut saya harga beli di shopee lebih terjangkau, dan saya memilih belanja melalui shopee karena ada gratis ongkir dan sangat mudah 9. Avriel dari toko rdfashion.indonesia Barang yang murah, banyak promo dan diskon ongkir 10. Nursafitri dari toko rdfashion.indonesia Karena lebih gampang aja si tanpa harus jauh jauh ke pasar kadang sampe pasar atau toko ngeblank apa yang mau dibeli, mau beli A malah yang ke beli BCD 11. Siti Hasanah dari toko Woolu_official Karena system jual beli di shopee hanya melalui smartphone dan menurut saya itu sangat memudahkan pembeli tanpa harus ke pasar ataupun ke toko, yang pastinya hal tersebut mengeluarkan banyak waktu kita 12. Aderia Marnia dari toko Woolu_official Karena murah dan aplikasi yang sudah terpercaya 13. Khumayraa dari toko Supplierhijabfashion Harga yang lebih terjangkau, gratis ongkir dan tanpa repot untuk keluar rumah 14. Khoirudin dari toko Supplierhijabfashion Mudah untuk digunakan, tampilannya juga eye catching banget, system nya bagus, ada gratis ongkir juga 15. Putra dari toko hellinside_89 Karena harga terjangkau sering ada diskon juga, lebih praktis barang yang dicari pasti ada di shopee 16. Sri Purnama dari toko hellinside_89 Gampang make nya gak ribet juga soalnya ya tinggal nyari produk yang diinginkan terus nyari harga yang lebih murah kalau pas langsung bayar lewat transfer, pokoknya gampang lah gak ribet
--	--	---

		17. Rasmita dari toko best_brand.00 Mudah dalam pembayaran, tampilan nya juga enak dilihat, dan tidak ribet sih pastinya 18. Hadiani dari toko best_brand.00 Banyak gratis ongkirnya dan cashback juga jadi kalau ada event gitu bakalan banyak banget ngechckout shopee karena pasti harga nya lebih murah 19. lilik Masruroh dari toko dinafshn Karena banyak event event menarik gitu sih sama casgback nyajuga gede jadi untuk belanja dengan jumlah yang banyak pasti mendapatkan cashback nya banyak juga 20. Yulistina dari toko dinafshn Karena mudah digunakan, dan selalu memberikan harga yang murah meriah dan kualitas yang pas sesuai yang diinginkan
2	Berapa kali kk dalam satu bulan berbelanja di aplikasi shopee?	1. Jesika Amelia Putri dari Toko Outfit.bestpenjual Tergantung keinginan 2. Sopian dari toko Outfit.bestpenjual Sering sekali tidak terhitung 3. Deris Pranata dari toko marsfashion88 2 sampai 3 kali 4. Dhila dari toko marsfashion88 1 sampai 2 kali 5. Shella dari toko bysas.id Kurang lebih 10 kali 6. Putri dari toko bysas.id 5 kali 7. Aulia Isnawati dari toko Eviana_hijab 3 sampai 4 kali 8. Siti Aliah dari toko Eviana_hijab Tidak menentu, tapi paling sedikit 3 kali dalam satu bulan 9. Avriel dari toko rdfashion.indonesia 10 kali lebih kayanya sih 10. Nursafitri dari toko rdfashion.indonesia Tergantung kebutuhan kadang dalam satu bulan itu 3 kali checkout shopee 11. Siti Hasanah dari toko Woolu_official Terkadang dalam satu bulan saya hanya belanja 3 kali bahkan bisa sekali tergantung adanya uang 12. Aderia Marnia dari toko Woolu_official 1 sampai 3 kali 13. Khumayraa dari toko Supplierhijabfashion 4 sampai 5 kali

		14. Khoirudin dari toko Supplierhijabfashion Kurang lebih 7-8 kali 15. Putra dari toko hellinside_89 Tergantung sih kalau ada uang saya setiap hari pasti checkout 16. Sri Purnama dari toko hellinside_89 Gak kehitung saking banyak nya saya checkout setiap hari 17. Rasmita dari toko best_brand.00 5 kali lebih 18. Hadiani dari toko best_brand.00 5 kali sih seingat saya 19. lilik Masrurroh dari toko dinafshn 6 kali kurang lebih 20. Yulistina dari toko dinafshn Tergantung sih
3	Apakah barang barang yang kk cari dishopee sesuai dengan apa yang kk inginkan?	1. Jesika Amelia Putri dari Toko Outfit.bestpenjual Iyaa 2. Sopian dari toko Outfit.bestpenjual Terkadang sesuai kadang ada juga yang tidak sesuai tapi itu tidak membuat saya stop belanja di shopee 3. Deris Pranata dari toko marsfashion88 Iyaa, tetapi terkadang ada beberapa barang yang tidak sesuai dengan ekspektasi saya 4. Dhila dari toko marsfashion88 Sesuai 5. Shella dari toko bysas.id Sangat sesuai 6. Putri dari toko bysas.id Iya sangat sesuai 7. Aulia Isnawati dari toko Eviana_hijab Terkadang ada yang gak sesuai, tapi lebih banyak yang sesuai sih karena sebelum beli itu liat-liat review dari orang lain 8. Siti Aliah dari toko Eviana_hijab Yaa sangat sesuai 9. Avriel dari toko rdfashion.indonesia Iyaa sesuai 10. Nursafitri dari toko rdfashion.indonesia Sesuai 11. Siti Hasanah dari toko Woolu_official Dari pengalaman saya belanja selama ini, persenan yang sesuai dengan yang saya inginkan 75% sisanya pasti ada barang yang tidak sesuai dengan keinginan maupun kenyataan

		12. Aderia Marnia dari toko Woolu_official Untuk selama berbelanja di shopee barang yang dicari selalu sesuai dengan apa yang di inginkan 13. Khumayraa dari toko Supplierhijabfashion Iyaa 14. Khoirudin dari toko Supplierhijabfashion Iyaa sesuai 15. Putra dari toko hellinside_89 Sangat sesuai 16. Sri Purnama dari toko hellinside_89 Sesuai 17. Rasmita dari toko best_brand.00 Iyaa sesuai 18. Hadiani dari toko best_brand.00 Iyaa sesuai aja 19. lilik Masruroh dari toko dinafshn Iyaa sesuai 20. Yulistina dari toko dinafshn Iyaa sesuai banget
4	Apa yang akan kk lakukan ketika ada barang yang datang tidak sesuai dengan yang kk pesan, mungkin dari kesalahan barang atau kerusakan barang tersebut?	1. Jesika Amelia Putri dari Toko Outfit.bestpenjual Menghubungi penjual 2. Sopian dari toko Outfit.bestpenjual Meminta retur ke penjual 3. Deris Pranata dari toko marsfashion88 Akan saja ajukan pengembalian jika prosesnya mudah dan ongkir ditanggung oleh penjual 4. Dhila dari toko marsfashion88 Saya akan berusaha menghubungi penjual, apabila tetap tidak direspon pihak penjual maka akan saya beri bintang 1 pada ulasan 5. Shella dari toko bysas.id Menghubungi penjual 6. Putri dari toko bysas.id Di retur ke penjual 7. Aulia Isnawati dari toko Eviana_hijab Saya paling marah marah sendiri terus di biarin aja berarti belu rezeky kalau datang nya tidak sesuai, soalnya saya ribet untuk mengurus pengembalian 8. Siti Aliah dari toko Eviana_hijab Pernah kesalahan barang jadi saya complain ke penjual dan dana diganti 9. Avriel dari toko rdfashion.indonesia Komplain melalui chat penjual 10. Nursafitri dari toko rdfashion.indonesia Tidak saya pakai lagi, ribet mengurus

		pengembalian nya 11. Siti Hasanah dari toko Woolu_official Meminta retur aja kalau barangnya memang tidak sesuai dengan yang dipesan ataupun rusak. Tapi dengan prosedur harus memiliki bukti video unboxing baru si penjual percaya 12. Aderia Marnia dari toko Woolu_official Saya akan complain kepada penjual untuk mengganti barang yang sesuai pesanan dan barang yang bagus 13. Khumayraa dari toko Supplierhijabfashion Pertama saya chat penjual, lalu minta pengajuan pengembalian barang 14. Khoirudin dari toko Supplierhijabfashion Saya akan memberitahu ke penjual untuk dipintai pertanggung jawaban kalau tidak memungkinkan dan ribet akan saya biarkan 15. Putra dari toko hellinside_89 Saya biarkan saja paling saya chat penjual terus tidak saya urus untuk pengembalian barang 16. Sri Purnama dari toko hellinside_89 Akan saya beritahu penjual lalu minta kelanjutannya seperti apa 17. Rasmita dari toko best_brand.00 Saya konfirmasi ke penjual lalu meminta bagaimana baik nya saja 18. Hadiani dari toko best_brand.00 Saya tanyakan ke penjual lalu saya kembalikan dan minta ganti dengan barang yang benar 19. lilik Masruroh dari toko dinafshn Ngasih tau penjual lalu minta kembalikan barang asalkan ongkir ditanggung oleh penjual 20. Yulistina dari toko dinafshn Saya konfirmasi ke penjual dan saya ajukan pengembalian barang
5	Bagaimana cara kk mengatasi apabila ada toko yang sangat lambat dalam mengirim barang atau tidak tepat waktu?	1. Jesika Amelia Putri dari Toko Outfit.bestpenjual Menghubungi penjual lalu bertanya alasannya 2. Sopian dari toko Outfit.bestpenjual Santai saja 3. Deris Pranata dari toko marsfashion88 Akan saya complain ketoko nya, biasanya proses pengemasan yang lama tapi ada juga dari pihak kurir yang lama karena overload 4. Dhila dari toko marsfashion88 Saya akan berusaha menghubungi pihak penjual dan memastikan lagi kapan barang saya akan

		sampai 5. Shella dari toko bysas.id Mempertanyakan kepada penjual 6. Putri dari toko bysas.id Menghubungi penjual lewat chat di aplikasi shopee, walaupun sangat lambat kadang bisa saya batalkan 7. Aulia Isnawati dari toko Eviana_hijab Biasanya kalau lagi perlu cepat chat admin tokonya missal gak direspon saya cancel, dan cari toko lain 8. Siti Aliah dari toko Eviana_hijab Saya tanyakan ke penjualnya 9. Avriel dari toko rdfashion.indonesia Hubungi penjual, kalau tidak direspon akan saya batalkan 10. Nursafitri dari toko rdfashion.indonesia Saya chat admin toko nya 11. Siti Hasanah dari toko Woolu_official dari yang saya alami selama belanja di shopee, apabila ada keterlambatan barang yang dikirim saya langsung datang ke ekspedisi terdekat buat ambil sendiri apabila barang itu sudah dalam proses pengiriman, tapi kalau barang nya itu masih dalam proses pengemasan nya lama akan saya chat penjual kalau tidak ada respon akan saya batalkan 12. Aderia Marnia dari toko Woolu_official Caranya hanya dengan menunggu barangnya sampai, setelah sampai baru kita kasih penilaian 13. Khumayraa dari toko Supplierhijabfashion Akan saya batalkan 14. Khoirudin dari toko Supplierhijabfashion Mencat penjual kalau dalam proses pengemasan nya yang lama akan saya batalkan 15. Putra dari toko hellinside_89 Saya biarkan saja walaupun tidak dikirim kirim juga pasti akan batal otomatis oleh system shopee, itulah juga kenapa saya memilih shopee sebagai media perbelanjaan saya 16. Sri Purnama dari toko hellinside_89 Saya chat penjual alasan belum dikirim kenapa 17. Rasmita dari toko best_brand.00 Saya biarkan karena saya tau itu resiko belanja online 18. Hadianti dari toko best_brand.00
--	--	---

		Saya tunggu saja karena saya tidak menuntut barang yang saya beli selalu cepat datang 19. lilik Masruroh dari toko dinafshn Saya tunggu saja 20. Yulistina dari toko dinafshn Saya chat penjualnya
6	Apa yang paling kk takuti ketika akan membeli sebuah produk dari shopee ?	1. Jesika Amelia Putri dari Toko Outfit.bestpenjual Tidak sesuai apa yang kita inginkan 2. Sopian dari toko Outfit.bestpenjual Tidak sesuai ekspektasi karena sifat nya online tidak bertemu dan melihat langsung 3. Deris Pranata dari toko marsfashion88 Kualitas tidak sesuai dengan deskripsi barang yang dijual 4. Dhila dari toko marsfashion88 Takut menerima barang palsu 5. Shella dari toko bysas.id Takut tidak sesuai yang di ingin kan 6. Putri dari toko bysas.id Takut barang yang datang gak sesuai dengan foto 7. Aulia Isnawati dari toko Eviana_hijab Yang pasti kalau barangnya itu gak sesuai misalnya kekecilan, ada noda atau jahitannya kurang rapi dll 8. Siti Aliah dari toko Eviana_hijab Tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi yang di cantumkan penjual 9. Avriel dari toko rdfashion.indonesia Barang yang tidak sesuai dengan ekspektasi 10. Nursafitri dari toko rdfashion.indonesia Takut tidak sesuai sama yang difoto 11. Siti Hasanah dari toko Woolu_official Ketakutan terbesar saya adalah apabila barang tersebut tidak sesuai dengan foto maupun deskripsi yang tertera 12. Aderia Marnia dari toko Woolu_official Ada kerusakan barang yang dibeli dan pihak toko yang tidak bertanggungjawab 13. Khumayraa dari toko Supplierhijabfashion Tidak original dan barang yang datang tidak sesuai yang dipesan 14. Khoirudin dari toko Supplierhijabfashion Barang yang dikirim tidak sesuai yang dipesan mungkin dari segi warna dan bentuk produk nya 15. Putra dari toko hellinside_89 Barang datang tidak sesuai dengan yang dipesan

		16. Sri Purnama dari toko hellinside_89 Barang yang tidak pas 17. Rasmita dari toko best_brand.00 Produk yang saya beli tidak sesuai dengan gambar 18. Hadiani dari toko best_brand.00 Tidak sesuai ekspektasi sih 19. lilik Masruroh dari toko dinafshn Tidak sesuai yang diinginkan sih bikin kecewa kadang kadang 20. Yulistina dari toko dinafshn Tidak sesuai dengan deskripsi yang dituliskan kadang kurang pas ukuran atau warna yang berbeda
7	Bagaimana sikap atau tanggungjawab penjual ketika kk memberitahu ada kerusakan atau ketidakpuasan dalam berbelanja ditoko tersebut?	1. Jesika Amelia Putri dari Toko Outfit.bestpenjual Menerima dengan baik dan bertanggungjawab 2. Sopian dari toko Outfit.bestpenjual Ditanggapi dan bertanggungjawab saja namun biasanya agak lambat dalam memproses nya 3. Deris Pranata dari toko marsfashion88 Beragam, ada yang fast respon ada yang slow respon da nada yang no respon sama sekali. Saya tidak terlalu ambil pusing karena sudah resiko belanja online 4. Dhila dari toko marsfashion88 Untuk sekarang ini sikap beberapa penjual yang saya dapati merespon dengan baik terhadap barang barang rusak atau tidak terkirim dan mereturn uang saya 5. Shella dari toko bysas.id Respon penjual yang sering saya dapati Alhamdulillah ramah dan baik 6. Putri dari toko bysas.id Sangat tanggunng jawab bahkan membantu sehingga menjadi mudah 7. Aulia Isnawati dari toko Eviana_hijab Ada beberapa penjual yang ramah, ada niat mau mengganti. Ada juga yang gak direspon. Jadi yaa dibiarin aja lah 8. Siti Aliah dari toko Eviana_hijab Dilayani dengan baik, ramah dan ditanya kesalahan apa dari penjual 9. Avriel dari toko rdfashion.indonesia Biasanya selalu direspon dengan baik walaupun agak ribet 10. Nursafitri dari toko rdfashion.indonesia Baik menerima kritik saya dan mau aja sih

		bertanggung jawab 11. Siti Hasanah dari toko Woolu_official Menurut saya sikap penjual ketika adanya complain barang rusak, mereka bertanggung jawab sih tapi minus nya yaa masa proses nya agak lambat 12. Aderia Marnia dari toko Woolu_official Saya tidak tau sikap atau tanggungjawab penjual, karena selama berbelanja belum pernah complain terhadap penjual 13. Khumayraa dari toko Supplierhijabfashion Sejauh ini masih direspon dengan baik, dengan menawarkan barang dikembalikan saja 14. Khoirudin dari toko Supplierhijabfashion Yang pernah saya dapati selama ini sih aman dan bertanggungjawab yaa 15. Putra dari toko hellinside_89 Ramah, baik kurangnya cuman proses nya agak lama karena perlu persetujuan system shopee 16. Sri Purnama dari toko hellinside_89 Baik pasti bertanggungjawab namun tidak cepat apa yang kita inginkan 17. Rasmita dari toko best_brand.00 Baik dan ramah selalu merespon ketika saya konfirmasi ada kesalahan dalam pengiriman 18. Hadiani dari toko best_brand.00 Baik sopan dan ramah pastinya bertanggung jawab 19. lilik Masruroh dari toko dinafshn Bertanggung jawab dan selalu merespon dengan baik 20. Yulistina dari toko dinafshn Sejauh ini sih baik yaa karena past respon sekali juga adminnya
8	Apakah kk pernah membeli barang dengan metode pembayaran cod namun ketika barang sampai kk tidak ada ditempat, dan malah di kembalikan lagi ke penjual?	1. Jesika Amelia Putri dari Toko Outfit.bestpenjual Tidak pernah 2. Sopian dari toko Outfit.bestpenjual Belum pernah 3. Deris Pranata dari toko marsfashion88 Saya tidak pernah berbelanja dishopee dengan metode pembayaran COD , tetapi ada beberapa teman saya yang belanja dengan metode tersebut kata mereka tanpa dihubungi terlebih dahulu oleh pihak ekspedisi ternyata sudah di return 4. Dhila dari toko marsfashion88 Belum pernah

		5. Shella dari toko bysas.id Tidak pernah 6. Putri dari toko bysas.id Tidak pernah 7. Aulia Isnawati dari toko Eviana_hijab Pernah, tapi Alhamdulillah tidak pernah seperti itu saya selalu ada dirumah kalau pun saya lagi diluar saya langsung yang akan mengambil paket cod saya ke kantor ekspedisi terdekat 8. Siti Aliah dari toko Eviana_hijab Selama menggunakan aplikasi shopee tidak pernah mengalami seperti itu 9. Avriel dari toko rdfashion.indonesia Tidak pernah 10. Nursafitri dari toko rdfashion.indonesia Pernah banget 11. Siti Hasanah dari toko Woolu_official Alhamdulillah tidak pernah seperti itu 12. Aderia Marnia dari toko Woolu_official Pernah, tetapi barangnya tidak dikembalikan ke penjual karena pihak ekspedisi langsung menghubungi saya dan untuk pembayaran cod nya langsung saya transfer ke rekening kurir tersebut 13. Khumayraa dari toko Supplierhijabfashion Tidak pernah 14. Khoirudin dari toko Supplierhijabfashion Tidak pernah saya selalu bayar lewat shopeepay langsung 15. Putra dari toko hellinside_89 Pernah, tapi saya selalu ada dirumah ketika paket saya hampir sampai 16. Sri Purnama dari toko hellinside_89 Tidak pernah 17. Rasmita dari toko best_brand.00 Baik dan ramah selalu merespon ketika saya konfirmasi ada kesalahan dalam pengiriman 18. Hadiani dari toko best_brand.00 Pernah, dan saya selalu ada dirumah 19. lilik Masruroh dari toko dinafshn Tidak pernah 20. Yulistina dari toko dinafshn Tidak pernah
9	Apakah kk pernah memberikan penilaian yang	1. Jesika Amelia Putri dari Toko Outfit.bestpenjual Tidak pernah 2. Sopian dari toko Outfit.bestpenjual

	tidak sesuai kepada toko tersebut? Seperti ngasal dalam memencet bintang padahal barang datang baik baik saja dan sesuai.	Pernah 3. Deris Pranata dari toko marsfashion88 Tidak, saya selalu memberikan penilaian sesuai dengan kualitas produk dan kepuasan saya sebagai pembeli 4. Dhila dari toko marsfashion88 Pernah 5. Shella dari toko bysas.id Tidak pernah 6. Putri dari toko bysas.id Tidak pernah, saya selalu mengasih bintang sesuai dengan barang yang datang 7. Aulia Isnawati dari toko Eviana_hijab Hampir gak pernah sih, rata-rata ngasih penilaian nya sesuai kondisi barang yang datang 8. Siti Aliah dari toko Eviana_hijab Tidak pernah 9. Avriel dari toko rdfashion.indonesia Pernah 10. Nursafitri dari toko rdfashion.indonesia Tidak pernah memberi penilaian ke toko 11. Siti Hasanah dari toko Woolu_official Saya tidak pernah asal dalam menilai barang yang sudah datang, kecuali memang barang yang datang ini benar benar bermasalah dan ownernya tidak mau bertanggungjawab 12. Aderia Marnia dari toko Woolu_official Tidak pernah 13. Khumayraa dari toko Supplierhijabfashion Tidak pernah 14. Khoirudin dari toko Supplierhijabfashion Tidak pernah 15. Putra dari toko hellinside_89 Saya tidak pernah memberikan penilaian 16. Sri Purnama dari toko hellinside_89 Tidak pernah 17. Rasmita dari toko best_brand.00 Tidak pernah 18. Hadiani dari toko best_brand.00 Tidak pernah 19. lilik Masruroh dari toko dinafshn Selalu mengasih penilaian sesuai kualitas barang yang datang 20. Yulistina dari toko dinafshn Tidak pernah
10	Bagaimana kk	1. Jesika Amelia Putri dari Toko Outfit.bestpenjual

	mengatasi apabila ada penjual yang mengirim barang lebih dari barang yang dipesan?	Menghubungi penjual dan mengembalikan barang tersebut 2. Sopian dari toko Outfit.bestpenjual Menghubungi penjual lalu mengembalikan berupa uang 3. Deris Pranata dari toko marsfashion88 Saya akan mengkonfirmasi terlebih dahulu jika pihak penjual meminta pengembalian maka akan saya kembalikan dengan ongkir ditanggung pihak penjual. Jika pihak penjual tidak meminta pengembalian barang lebih itu maka saya akan sangat berterimakasih dan mengapresiasi toko tersebut dengan memberikan penilaian yang sangat memuaskan 4. Dhila dari toko marsfashion88 Saya tidak pernah mengalami nya namun seandainya nanti ada saya akan segera menghubungi penjual dan mengembalikan, Karena itu adalah milik orang lain 5. Shella dari toko bysas.id Tidak pernah mengalami pesanan saya yang datang selalu pas dan benar 6. Putri dari toko bysas.id Menghubungi penjual, kalau mengirim barang ada yang kelebihan. Kalau dari penjual minta dikembalikan akan saya retur atau dikembalikan berapa uang dari barang tersebut, atau gimana baiknya dari penjual 7. Aulia Isnawati dari toko Eviana_hijab Saya belum pernah mengalami ini, tapi kalau seandainya nanti ada pasti langsung saya kembalikan kepada penjual 8. Siti Aliah dari toko Eviana_hijab Saya bilang ke penjual mau dikembalikan atau diganti uang saja 9. Avriel dari toko rdfashion.indonesia Belum pernah mengalami sih saya 10. Nursafitri dari toko rdfashion.indonesia Konfirmasi kepada admin toko 11. Siti Hasanah dari toko Woolu_official Karena saya belum pernah mendapatkan pengalaman seperti itu, jadi menurut saya lebih baik kita bicarakan dengan penjualnya terlebih dahulu yang mana yang baiknya 12. Aderia Marnia dari toko Woolu_official Saya akan memberitahu penjual bahwa ada
--	---	--

		kelebihan barang 13. Khumayraa dari toko Supplierhijabfashion Saya kirim balik ke penjual 14. Khoirudin dari toko Supplierhijabfashion Saya pernah mengalami ini, langsung saya chat penjual nya dan memberitahu bahwa admin mengirim barang lebih dari yang saya order lalu admin nya membalas dan memberikan lebih tersebut kepada saya secara gratis 15. Putra dari toko hellinside_89 Pasti akan saya kembalikan karena itu bukan hak saya 16. Sri Purnama dari toko hellinside_89 belum pernah mengalami sih saya 17. Rasmita dari toko best_brand.00 Langsung saya chat penjual dan mengembalikan barang tersebut 18. Hadiani dari toko best_brand.00 Saya ganti dengan uang 19. lilik Masruroh dari toko dinafshn Saya chat penjual lalu saya minta saran bagaimana baiknya 20. Yulistina dari toko dinafshn Saya chat penjual kalau penjual ingin dikembalikan saya kembalikan tapi kalau ingin minta ganti uang akan saya ganti uang
--	--	--

Sumber : (Data diolah)

B. Analisis Data

1. Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Shopee

a. Alasan memilih transaksi jual beli di Shopee

Beberapa alasan penjual memilih untuk membuka lapak di Shopee diantaranya adalah dikarenakan Shopee merupakan salah satu marketplace yang terkenal dipercaya dan kualitas yang di jualnya, Shopee tidak hanya menjangkau remaja saja, tetapi juga orang dewasa hingga ibu-ibu rumah tangga yang mana notabenenya juga bersifat unisex. Selain itu berjualan di Shopee waktunya tidak terikat (24 jam), aplikasinya mudah digunakan sehingga orang ramai menggunakannya. Ada juga alasan penjual membuka lapak di Shopee adalah karena mengikuti perkembangan zaman dan juga direkomendasikan teman. Para penjual yang sudah di interview tersebut rata-rata mereka berjualan di Shopee sudah kurang lebih 1 tahun, tapi ada juga yang sudah 5 tahun.

Kemudian beberapa alasan pembeli memilih untuk belanja online di Shopee diantaranya adalah karena Shopee terkenal menjual barang-barang dengan harga murah dan juga sangat lengkap apapun bisa dicari dan dibeli di Shopee. Selain itu mekanisme untuk membeli barang di Shopee sangat mudah, pembeli pun tidak harus keluar rumah bahkan bisa belanja sambil rebahan, yang mana hal tersebut sangat dapat menghemat waktu. Di Shopee juga pembeli dimudahkan dalam pembayaran (bisa COD, transfer bank, Shopee Pay, dll), disediakan voucher gratis ongkos kirim (ongkir), diskon, dan promo-promo menarik lainnya. Sehingga

dengan kemudahan tersebut membuat frekuensi pembeli berbelanja di aplikasi Shopee minimal 1 kali dalam sebulan dan ada yang sangat sering bahkan lebih dari 10 kali.

b. Pengetahuan penjual terhadap etika penjualan

Pengetahuan penjual khususnya 10 orang penjual yang sudah di interview terhadap etika penjualan rata-rata mereka sudah mengetahuinya akan tetapi hanya pengetahuan dasar (basic), disamping itu ada juga beberapa penjual yang sudah menerapkan etika penjualan seperti toko woolu_official yang lebih meutamakan kejujuran serta mencari keberkahan. Selain itu toko bysas.id juga menerapkan etika penjualan seperti sopan santun dalam melayani pembeli.

Sehingga kedepannya diharapkan para penjual ini untuk belajar lebih dalam atau lebih jauh lagi khususnya para penjual yang Muslim mengenai pengetahuan tentang etika penjualan, agar dalam berniaga berjalan sesuai dengan yang diajarkan oleh Rasulullah SAW

Dari 10 orang penjual yang telah di wawancara hanya 3 orang yang mengelola toko sendiri. Sisanyapenjual 1 yaitu 7 orang ainnya dibantu dalam mengelola tokonya, adanya yang dibantu teman, partner bisnis, dibantu keluarga, atau mempekerjakan orang lain untuk membantu penjual meng*handle* segala proses agar pelayanan yang ada di toko tetap maksimal.

c. Menjaga Kepercayaan Konsumen

Cara penjual menjaga kepercayaan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal dan membantu konsumen apabila terdapat berbagai kendala ketika berbelanja di toko, selain itu penting juga menjaga selalu kualitas produk yang akan kita kirimkan kepada konsumen, mengirim barang sesuai pesanan konsumen, jujur terhadap spesifikasi barang, tidak melakukan kecurangan, tidak menyembunyikan kecacatan barang, karena kenyamanan dan kepuasan pembeli itu nomor satu.

Selain itu, segala proses yang terjadi di toko dilakukan secara transparan tanpa adanya hal-hal yang ditutupi, penjual melakukan transaksi jual beli hanya melalui kebijakan yang ada di *marketplace* Shopee diluar dari itu penjual tidak memberikan layanan untuk menjaga tranparansi transaksi di toko. Sertatidak pernah membedakan konsumen dalam hal harga.

d. Kerelaan penjual dan pembeli atas transaksi

Dari 10 orang penjual yang telah diinterview mereka mengakui semua transaksi yang dilakukan di toko dilakukan tanpa adanya unsur paksaan terhadap konsumen manapun, konsumen berbelanja di toko karena memang atas dasar suka dengan produk yang dijual. Sehingga transaksi yang dilakukan atas dasar suka sama suka.

e. Tanggung jawab terhadap konsumen

Penjual selalu mengutamakan dan mengusahakan agar selalu menepati kontrak penjualan, karena didalam toko, penjual sangat

mengutamakan kualitas dan pelayanan jadi penting bagi penjual untuk menjaga manajemen waktu agar segala hal-hal yang tidak diinginkan dapat diatasi dengan baik. Jika terjadi kerusakan selama proses pengiriman, maka penjual akan berusaha menanggapi dengan kepala dingin dan profesional, menjelaskan kepada konsumen bahwa penjual mengirimkan barang dalam keadaan baik-baik saja, jika kemasan paket saat diterima dalam keadaan rusak penjual menyarankan pembeli untuk komplain ke jasa kirim. Akan tetapi jika kemasan paket pada saat diterima kemasan dalam keadaan baik dan barang didalamnya rusak ada kemungkinan itu kesalahan penjual maka itu akan penjual ganti

Jika ada pembeli yang komplain akan dihadapi dengan baik dan dibantu sesuai dengan keluhan-keluhan yang disampaikan, serta berusaha sebaik mungkin untuk mendapatkan solusi dari keluhan yang diberikan. Kemudian jika ada pembeli yang ingin melakukan penukaran produk yang telah diterima, maka penjual akan menjelaskan bahwa produk yang telah dikirim sebelumnya kepada pihak ekspedisi sudah melalui tahap pengecekan dengan berbagai tahapan sehingga hal-hal seperti itu sangat kecil terjadi. Namun apabila memang ada kendala ketika pengiriman baik itu seperti barang tertukar saat kurir mengantarkan barang, maka penjual dengan senang hati membantu konsumen untuk menanyakan dan mengurus barang yang tertukar tersebut.

Dari 20 orang pembeli yang telah di wawancara mereka mengakui bahwa penjual sangat bertanggung jawab, baik, dan ramah

kepada pembeli. Namun responnya ada yang cepat dan ada juga yang lambat.

f. Katepatan Waktu Pengiriman

Dari pihak penjual mengakui bahwa mereka selalu berusaha mengirimkan paket tepat waktu, akan tetapi jika penjual telat mengirimkannya mereka akan mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada konsumennya. Dari pihak konsumen mengatakan bahwa jika ada keterlambatan pengiriman oleh penjual maka para konsumen akan menghubungi penjual dan bertanya alasannya, ada yang santai saja, ada juga yang komplain, dan bahkan ada yang sampai membatalkan pembelian.

g. Kesesuaian barang yang ada di Shopee dengan keinginan konsumen

Dari 20 orang pembeli (konsumen) yang telah di wawancara 16 orang pembeli mengakui bahwa barang yang dipesan sesuai dengan keinginan mereka. sedangkan 4 orang pembeli lainnya mengatakan bahwa terkadang ada yang tidak sesuai dengan yang diinginkan, tapi hal tersebut tidak membuat para pembeli stop untuk berbelanja online di Shopee.

h. Hal-hal yang ditakuti konsumen ketika belanja *online* di Shopee

Beberapa hal yang ditakuti oleh konsumen ketika belanja di Shopee adalah sebagai berikut: tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, kualitas barang tidak sesuai dengan deskripsi barang yang dijual, takut menerima barang palsu, takut ada kerusakam barang yang dibeli dan

penjual tidak bertanggung jawab, takut barang tidak original, dan takut tidak pas ukuran atau warna.

i. Penilaian Konsumen terhadap Toko di Shopee

Dari 20 orang pembeli yang telah diinterview ada beberapa macam jenis konsumen dalam memberikan penilaian, diantaranya adalah pembeli memberikan penilaian berdasarkan kualitas barang yang datang, ada yang pernah memberikan penilaian secara asal, dan ada yang tidak pernah memberikan penilaian sama sekali.

2. Etika Penjualan pada Transaksi Jual Beli *Online* di Aplikasi Shopee Berdasarkan Perspektif Ekonomi *Islam*

Etika penjualan merupakan etika atau perilaku transaksi jual beli dalam berdagang agar membangun hubungan yang dinamis antara penjual dan pembeli. Salah satunya berdagang *online* melalui aplikasi Shopee dimana para pedagang sebelum memulai berjualan penjual sudah memahami etika jual beli *online* tersebut. Memilih aplikasi Shopee sebagai media berjualan karena Shopee merupakan aplikasi berjualan *online* yang bisa dilakukan semua orang baik itu dilakukan secara individu maupun kelompok dan aplikasi ini cukup terkenal, terpercaya dan barang yang dijual berkualitas. Aplikasi Shopee ini juga bisa dijangkau semua orang baik itu remaja, orang dewasa maupun ibu-ibu rumah tangga sehingga peluang usahanya cukup luas .

Penelitian tentang etika penjualan dalam transaksi jual beli *online* di Shopee ditinjau dari perspektif Islam menggunakan metode deskriptif

kualitatif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan melengkapi uraian dengan membuat deskripsi dan analisis. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara dan observasi, selanjutnya penulis menganalisis data sehingga pada akhirnya data tersebut akan memberikan gambaran bagaimana etika penjualan dalam transaksi jual beli *online* di Shopee ditinjau dari perspektif Islam. Analisis data ini akan peneliti jabarkan berdasarkan yang sudah peneliti teliti terhadap pelaku penjual *online* melalui aplikasi Shopee.

Berdasarkan teori di bab 2 yang penulis jadikan sebagai landasan untuk meninjau hasil penelitian, menurut Juliyani (2016) terdapat beberapa prinsip dalam etika penjualan yang mana beberapa prinsip tersebut bisa dikaitkan dengan etika penjualan dalam perspektif Islam, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Siddiq

Siddiq merupakan sifat Nabi Muhammad yang berarti jujur artinya mengungkapkan sesuatu dengan apa adanya. Hal ini sejalan dengan prinsip kesatuan (*unity*) yang mana pada prinsip ini setiap perbuatan manusia akan dipertanggung jawabkan dihadapan Allah termasuk salah satu perbuatan ekonominya atau perbuatannya dalam jual beli. Sehingga penjual harus menerapkan kejujuran disetiap penjualannya ketika mereka memegang prinsip kesatuan ini.

Dalam wawancara penulis dengan penjual, penulis tidak menemukan penjual yang memanipulasi barang dagangannya ataupun berkata tidak jujur

kepada pembeli. “saya selalu mengutamakan kejujuran dan pelayanan karena kenyamanan pembeli itu itu nomor satu bagi saya dan rekan”(Eviana Hijab. 2022, Maret 10, Wawancara pribadi dengan penjual). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu penjual tersebut penulis dapat menarik kesimpulan bahwasanya penjual memang mengutamakan kejujuran yang mana kejujuran termasuk dalam prinsip kesatuan tadi.

2. Fathanah

Fathanah merupakan sifat Nabi Muhammad yang berarti cerdas artinya seseorang bisa mengendalikan sikapnya untuk berbuat baik yang mana dalam penjualan salah satunya adalah untuk bersikap adil. Hal ini sejalan dengan prinsip etika penjualan keseimbangan (keadilan) yang berhubungan langsung dengan penjual dan pembeli. Keadilan didalam etika penjualan ini beragam diantaranya seperti penjual yang tidak membedakan antara pembeli yang mempunyai banyak uang dan pembeli yang tidak mempunyai banyak uang. Artinya kedua belah pihak saling menguntungkan bukan hanya menguntungkan salah satu pihak.

Dalam wawancara penulis dengan penjual, penjual rata-rata menganggap sama pembeli didepan mereka artinya mereka tidak membedakan pembeli. “saya tidak membedakan pembeli dari latar belakang apapun dengan alasan untuk mengambil keuntungan seperti menaikkan harga, saya mematok harga di toko saya untuk umum baik itu dari latar belakang manapun semuanya mendapatkan harga yang sama” (Dinafshn, 2022, Maret 15, wawancara pribadi dengan penjual). Berdasarkan hasil wawancara tersebut

dapat ditarik kesimpulan bahwa penjual memang berlaku adil terhadap pembeli yang mana penjual tidak pernah membedakan pembeli dari kalangan manapun atau dari latar belakang manapun dan penjual tidak pernah membedakan harga terhadap satu pembeli dengan pembeli lainnya.

3. Amanah

Amanah merupakan sifat Nabi Muhammad yang berarti dapat dipercaya artinya seseorang bisa dipercaya dalam menyampaikan sesuatu ataupun orang tersebut bisa dipercaya dalam melakukan sesuatu. Hal ini sejalan dengan prinsip etika penjualan tanggung jawab yang mana penjual harus bisa bertanggung jawab terhadap barang yang dijualnya ataupun bertanggung jawab terhadap tokonya sehingga bisa mendapatkan kepercayaan dari pembeli.

Dalam hasil wawancara penulis dengan penjual, penjual selalu menjaga kepercayaan dari pembeli salah satunya dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal dan menjaga kualitas produk. “cara saya menjaga kepercayaan pembeli terhadap toko saya yaitu pertama dengan pemberian pelayanan yang maksimal dan membantu konsumen apabila terdapat berbagai kendala ketika berbelanja ditoko saya, selain itu penting juga menjaga selalu kualitas produk yang akan kita kirimkan kepada konsumen” (dinafshn, 2022 Maret 15, wawancara pribadi dengan penjual). Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penjual mengutamakan kepercayaan pembeli dengan cara menjaga kualitas produk yang ada pada tokonya.

4. Tabligh

Tabligh merupakan sifat Nabi Muhammad yang berarti menyampaikan artinya seseorang bisa menyampaikan apa yang ada sesuai dengan apa yang dititipkan kepada nya dengan apa adanya dan tetap pada batasan-batasan yang memungkinkan. Seperti seorang penjual yang bebas menyampaikan atau me review produknya kepada pembeli namun bebas yang dimaksud tersebut harus dalam batasan-batasan Islam. Hal ini sejalan dengan prinsip kehendak bebas.

Dalam hasil wawancara penulis dengan penjual, penjual memang memegang teguh prinsip tabligh ini untuk menyampaikan kualitas produk agar mendapat kpercayaan dari pembeli atau pelanggan. “ketika saya berjualan ditoko saya di *marketplace* shopee ini saya selalu mengutamakan kualitas produk saya untuk menjaga kepercayaan dari pembeli, karena menurut saya kalau hanya laku sekali itu tidak apa-apanya dibandingkan dengan apabila kita menjaga kualitas produk dan pelayanan sehingga konsumen kita selalu repeat order kembali ketoko saya”(dinafshn, 2022 Maret 15, wawancara pribadi dengan penjual). Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan penjual memang menerapkan prinsip tabligh kepada pembeli dengan menyampaikan barang seluas-luasnya dan apa adanya untuk menjaga kepercayaan pembeli terhadap penjual. Bagi penjual kepercayaan pembeli kepada kita itu lebih utama agar pembeli kembali berbelanja ketokonya kembali. Sehingga penjual mengutamakan kualitas produk dan pelayanannya untuk menjaga kepercayaan pembeli.

Berdasarkan etika penjualan dalam Perspektif Islam tersebut sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Wahida, mengatakan bahwa Etika penjualan yang baik menurut ajaran syariat Islam akan mengacu pada empat sifat rasul, yakni memiliki sifat *siddiq*, *fathanah*, amanah dan *tabligh* (Wahida, 2021, hlm.102-104). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa etika penjualan dalam transaksi jual beli sudah sesuai dengan etika bisnis secara umum dan etika bisnis Islam dimana dapat dilihat dalam melaksanakan jual beli *online* sudah sesuai dengan prinsip kejujuran dan ketepatan yang selaras dengan prinsip kebenaran, prinsip loyalitas yang selaras dengan prinsip keadilan, dan prinsip kedisiplinan yang selaras dengan tanggung jawab. Maka dapat disimpulkan bahwa penjual dan pembeli yang melakukan kegiatan jual beli *online* melalui aplikasi Shopee sudah sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis dan prinsip-prinsip etika bisnis Islam .