

## DOKUMENTASI DI LOKASI PENELITIAN

- Wawancara dengan pihak konsumen





Nama: Nining Fadillah

Prodi: Hukum Ekonomi Syariah

Pertanyaan-pertanyaan seputar wawancara mengenai pemesanan barang dan jasa lewat aplikasi belanja online:

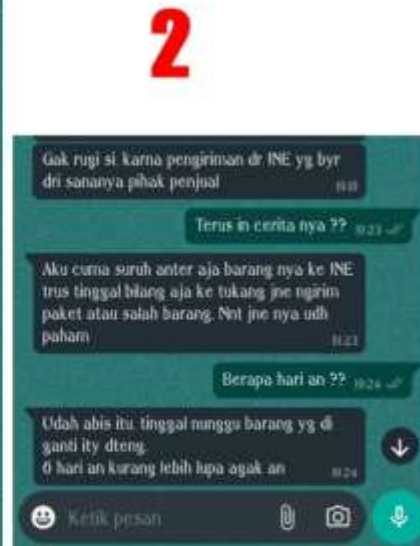
1. Sudah pernah membeli atau memesan barang di aplikasi belanja online ?
2. Barang apa yang di beli dalam aplikasi belanja online tersebut ?
3. Apakah Sesuai atau tidak dengan yang tertera pada gambar atau identitas (berupa tulisan) ?
4. Jika tidak sesuai dengan spesifikasinya, apa yang kamu lakukan dengan aplikasi belanja online tersebut ?
5. Ketika belanja online namun tidak sesuai dengan foto iklan yang di pajang, apakah itu termasuk pelanggaran hak konsumen ?
6. Dapatkah menuntut penjual untuk mengembalikan uang atau menggantikan barang yang di beli tersebut ?

- Hana : saya pernah beli barang online di shopee, beli aerphone warna merah jambu ternyata pas dateng warna hijau. Sy chat penjualnya, biasa dia minta bukti. Saya kirimkan bukti nya. Trus bisa di ajukan pengembalian.
- Hana : Saya pernah jga beli makeup krim malam dan lipstik. Yg dateng bukan krim tapi bedak nya. Itu sih udh gak sesuai bngt lah. Udh 2x ini saya. Tpi saya dapet perlindungan konsumen nya. Karna pihak penjual mau tanggung jawab.
- Novta : Saya beli botol minum kaca dng harga diskon, sudah 3x sy beli di tempat yg sama itu. Pas yg ke 3x ini kok barangnya pecah seribu alias rusak parah. Pokonya setelah chat dng penjual akhirnya di kembalikan dana lewat shopeeday.
- Tina : bapak sy kn beli sesuatu di shopee, beli sepatu kulit gt. Itu tdk sesuai bngt. Yg dateng bukan sepatu kulit alias palsu. Kan keliatan yg asli sama yg bukan. Ya minta ajukan pengembalian lah bapak sy, orang bukan asli harga nya kn juga lumayan. Dari pihak shopee jga mau saat sy suka pengembalian itu. Berarti bener dong klo itu barang bukan asli gak kaya di gambar nya. Sy anter barang itu ke JNE biar cpet smpe nya. Dan dana di kembalikan.
- Arif : pengalaman sy beli di shopee macem<sup>2</sup>, karna memang sy sering belanja<sup>2</sup> disitu. Mulai dr pakaian, headset, dll. Tp pernah sy ngalamin hal yg sedikit lucu sih menurut sya. Jadi, sya memesan celana pendek cwok kan, nah pas dateng nya itu panjang. Jelas sya lngsung minta ajukan pengembalian kn karna tdk sesuai bngt. Seperti biasa kn klo minta barang di ganti kita nya harus chat penjual dlu trus klik bagian ajukan pengembalian, disitu nanti ada pilihan kenapa barang minta di kembalikan lalu pilih salah satu alasannya. Baru dr pihak shopee nnt menindak lanjutin. Setelah selesai urusan itu, baru nnt penjual menyuruh untuk barang nya di antar ke j&t, dikembalikan lg barang nya ke penjual itu. Ongkir di tanggung pihak penjual nya. Trus baru selang berapa hari 5-6 hari an lah paling lama 1 minggu, barang nya baru smpe di tangan sy lagi dng sesuai. Panjang memang proses nya namun tanggung jwb nya ada.

- Ana : kakak sy beli di shopee, beli nya 2 barang sekaligus. Yaitu botol atau wadah minum untuk bayi (dot bayi). Warna hijau dan merah. Tapi yg datang cuma 1 warna saja yaitu merah. Pas hubungi penjual nya bilang kehabisan barang dr sana nya lalu dikasih 2 pilihan yaitu pertama, antara barang yg sama ada lagi tapi menunggu selama 3 bulan atau kedua, di tukar dng voucher untuk di belikan barang yg serupa di toko yg sama. Akhirnya kakak sy memilih pilihan yg ke 2 yaitu berupa voucher dng item nilai yg sama dng harga barang yg dibeli nya.



- Bukti percakapan penulis dengan konsumen barang jasa online



- Bukti percakapan konsumen dengan pihak penjual online

