

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Dimana letak geografis toko shopee herul-allshop ?
2. Bagaimana awal mula berdiri toko shopee herul-allshop?
3. Berapa kah jumlah pegawai toko shopee herul-allshope?
4. Akad apa saja yang digunakan dalam transaksi jual beli online?
5. Bagaimana proses pengiriman barang?
6. Apakah toko shopee herul-allshop menggunakan sistem po?
7. Bagaimana cara merespon pembeli yang komplain?
8. Berapakah pendapatan bulanan dan tahunan toko shopee herul-alshop?
9. Bagaimana praktik penanggunguan ongkos kirim pengembalian barang?

Jawaban wawancara

- Pertama produk yang akan saya jual itu saya foto semua, kemudian saya posting pada toko online yang ada di akun shopee herul-allshop. Saya posting semua foto produk pada toko saya dengan menyertakan deskripsi tentang detail produk mengikuti syarat dan ketentuan yang ada di shopee.
- Kp. Cariu Desa Tobat Rt/Rw 004/003 Kecamatan Balaraja Kabupaten Tangerang Banten
- Toko online *shopee* herul-allshopp didirikan oleh Suhaeludin seorang pemuda asal Balaraja Kabupaten Tangerang pada tahun 2019.

- Jika ada pembeli maka akan ada pemberitahuan atau notifikasi yang masuk. Kemudian saya tinggal mengikuti langkah-langkah berikutnya, mulai dari mengatur pengiriman (saya biasanya mengantar paket ke tempat atau kadang juga ada kurir yang nanti mengambil paket saya dirumah), kemudian mencetak nomor resi, melakukan packing atau pengemasan barang, hingga melakukan pengiriman barang. Setelah pembeli mengklik pesanan diterima maka selesailah transaksi antara penjual dan pembeli.
- Jika ada barang yang diterima pembeli keadaannya rusak atau ada cacatnya atau mungkin tidak sesuai dengan pesanan, pembeli bisa mengajukan permohonan pengembalian dana atau pengembalian barang.
- Pembeli memang bisa mengajukan permohonan untuk pengembalian barang atau pengembalian dana, dengan catatan bahwa barang tersebut cacat atau rusak saat diterima, barang yang datang tidak sesuai pesanan, barang yang dikirim penjual memang tidak sesuai dengan deskripsi yang ada (Bu Ajeng)
- Iya kadang ada pengajuan pengembalian barang karena ternyata barang yang diterima terdapat cacat. kadang banyak pesanan jadi tidak bisa melihat satu-satu secara detail. Pembeli rata-rata mau diganti dengan barang yang serupa. Kalau ada barangnya ya diganti. Kadang barangnya itu habis atau kosong kalau stoknya tidak banyak. Jadi diganti uang tetapi barang yang cacat harusnya dikirim ulang. Karena pembeli kadang bilang repot sama ongkirnya yang tidak murah jadi biasanya keberatan untuk dikirim ulang barang tersebut (Omen admin).

- Saat melakukan pengembalian barang, pembeli harus mengecek bahwa barang garis atau barang bawaan juga harus dikembalikan ke penjual seperti kondisi ketika menerima barang. Maka dari itu biasanya pihak shopee menyarankan untuk mengambil foto barang saat diterima.
- Setiap belanja di shopee ketika barangnya saya terima, saya selalu mengambil gambar. Saya video dan saya foto ketika unboxing. Soalnya saya takut ada apa-apa. Jadi nanti bisa saya jadikan bukti (syem).
- Mengenai penanggungan biaya ongkos kirim pengembalian barang dari pembeli biasanya di tanggung oleh shopee jika ekspedisi nya sesuai. Namun, jika tidak maka akan di diskusikan dengan pembeli, karena saya kan harus mengirim barang baru lagi kepada pembeli, maka saya akan nego untuk biaya penanggungan di tanggung oleh pembeli. Rata-rata menyetujui, jadi kan adil

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian

Gambar 1 : Dokumentasi tampak dalam toko shopee herul-allshope



Gambar 2 : Dokumentasi pengemasan



Gambar 3 dan 4 : Dokumentasi wawancara dengan pemilik toko



