

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Tempat Penelitian**

Gambaran umum PL *Preloved* Asli Tulungagung. Merupakan salah satu grup jual beli pakaian bekas di *Facebook* yang memiliki anggota lumayan banyak di Tulungagung yaitu sebanyak 74.021 anggota. Grup jual beli ini dibuat pada tanggal 9 Juli 2017. Setiap hari anggota grup dalam jual beli ini terus meningkat. Grup PL *Preloved* Asli Tulungagung merupakan wadah atau tempat untuk bertransaksi jual beli barang bekas atau barang baru, makanan, dan lain sebagainya. Dalam grup ini juga bisa ada transaksi barter. Admin akan mengeluarkan atau memblokir member/anggota apabila dalam postingan tersebut tidak etis untuk konsumsi publik.

Admin dalam grup ini ada 3 orang yaitu Vira Sintia Wulandari, Roudotul Atfal dan Mazara. Sebelum adanya grup ini, para admin juga telah membuat grup jual beli pakaian bekas yang bernama PL *Preloved* Mazara , She.*Preloved*, dan PI *Preloved* Toko Miliki Aku di media sosial Instagram. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan admin, kata PL adalah singkatan dari *Preloved* atau kata lain Barang-barang *Second Hand*.

Visi dan misi dari grup PL *Preloved* Asli Tulungagung ini yaitu visinya membantu orang lain yang membutuhkan atau ingin mendapatkan barang *branded* (barang *second hand*) yang kualitasnya masih bagus dengan harga

yang terjangkau. Sedangkan misinya mendapatkan *income* maksimal.<sup>50</sup> Latar belakang munculnya grup ini karena pengalaman pribadi masing-masing admin yang hobi berbelanja , mendapatkan banyak endros dari berbagai merek, dan barang-barang tersebut sudah tidak dipakai akhirnya menumpuk di almari baju. Dari pada tidak terpakai akhirnya admin memutuskan untuk membuat akun *Instagram* dan *Facebook* yang diberi nama PL *Preloved* Asli Tulungagung untuk dijual belikan lagi dengan harga yang lebih murah dibandingkan harga asli barang tersebut tentunya dengan kualitas yang masih bagus pula. Bahkan dalam grup PL *Preloved* Asli Tulungagung ini juga ada pengepul yang berkaitan barang-barang *second hand*. Maka dengan mudah barang-barang *second hand* yang akan diposting dalam FB ( *Facebook* ) bisa dengan mudah dibeli dari pengepul ini.

Dalam grup PL *Preloved* Asli Tulungagung terdapat pesan admin yaitu “  
*dalam hal jual beli pasti ada plus minusnya. Member disarankan untuk lebih teliti sebelum membeli atau menjual barang, agar tidak ada kekecewaan dan tidak ada yang dirugikan. Admin membuka lapak Grup PL Preloved Asli Tulungagung ini hanya untuk kemudahan kita bersama dalam jual beli barang-barang bekas yang layak pakai dan adanya grup ini bisa menjalin kekeluargaan*” .<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Hasil wawancara dengan Vira Sintia Wulandari selaku salah satu admin PL *Preloved* Asli Tulungagung pada tanggal 25 November 2019 Pukul 09.00

<sup>51</sup> Hasil wawancara dengan Vira Sintia Wulandari selaku salah satu admin PL *Preloved* Asli Tulungagung pada tanggal 25 November 2019 Pukul 09.00

## **B. Paparan Data**

### **1. Kriteria Orang yang ingin menjadi member ( anggota ) dari grup PL Preloved Asli Tulungagung**

Awalnya grup ini dibuat dan diinformasikan ke teman terdekat saja dan anggota grup yang sudah mengenal atau mengamati *fashion* dari admin. Lambat laun banyak juga yang ingin masuk grup FB PL Preloved Asli Tulungagung. Dengan ketentuan jika ingin bergabung dalam grup ini bisa mengikuti atau mengaad FB grup PL Preloved Asli Tulungagung saja. Semakin banyaknya orang yang ingin masuk dalam grup tersebut maka admin membuat ketentuan. Ketentuan itu seperti halnya jika ada member grup yang memposting barang itu harus sesuai dengan fisiknya. Berhubung grup ini berisi barang-barang *second hand* yaitu barang yang minus pemakaian atau habis dipakai pasti ada sedikit banyak kekurangan dari barang tersebut. Untuk menghindari hal yang tidak diinginkan contohnya dikecewakan atau tidak sesuai barangnya admin akhirnya mengeluarkan peraturan dengan tujuan untuk mengantisipasi adanya resiko yang timbul dikemudian hari.

Dalam grup jual beli di Grup PL *Preloved* Asli Tulungagung terdapat peraturan untuk calon member yaitu sebagai berikut:

1. Wanita/ laki-laki bebas masuk dalam grup ini .
2. Sopan tutur kata dan Bahasa

3. Diperbolehkan memposting dan di perbebaskan jualan barang-barang anda yang layak pakai. Seperti barang-barang bekas atau baru , makanan , sepatu , alat make up dan lain-lainnya.
4. Jujur akan barang-barang yang akan anda jual belikan
5. Jika ada masalah mohon diselesaikan 2 belah pihak
6. Tidak boleh share masalah anda jika belum klarifikasi ke antar pihak.
7. Jika belum ada etiket baik dari 1 pihak boleh lapor admin dan disertai dengan bukti-bukti yang ada.
8. Jika mau share ke grup bisa Tag orangnya biar tidak menimbulkan fitnah dan lain-lain.
9. Bila ada kesalahan atau hal-hal yang tidak diinginkan dalam bertransaksi, admin tidak bertanggungjawab, admin hanya membantu memfilter kesalahan pihak-pihak tertentu.
10. Jika ada masalah lain-lain bisa dijalur hukumkan admin tidak bertanggung jawab.<sup>52</sup>

Dalam proses tawar-menawar sampai proses transaksi yang dilakukan di grup PL *Preloved* Asli Tulungagung biasanya dilakukan dengan cara penjual memposting barang yang akan dijual dan menjelaskan kondisi barang tersebut. Selanjutnya apabila ada pihak yang tertarik dengan barang tersebut, mereka berkomentar di kolom

---

<sup>52</sup> Hail wawancara dengan dengan Vira Sintia Wulandari selaku salah satu admin PL *Preloved* Asli Tulungagung pada tanggal 25 November 2019 Pukul 09.00

komentar yang telah tersedia dan juga bisa inbox langsung ke pemilik akun yang menjual ( memposting ) barang-barang tersebut . Admin tidak mengetahui proses tawar menawar dikarenakan proses itu dilakukan secara pribadi oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Dalam hal transaksi, menurut admin biasanya dilakukan dengan sistem *COD (Cash on Delivery )* atau bertemu secara langsung apabila jarak rumah pihak yang bersangkutan dekat. Dan bisa juga dengan menggunakan cara lain yaitu dengan cara barang tersebut dikirim menggunakan kurir, melalui JNE, ataupun JNT. Selanjutnya barang datang bisa dibayar ditempat .

Keantusiasan masyarakat terhadap grup PL *Preloved Asli Tulungagung* sangat tinggi. Menurut admin setiap hari jumlah anggota/member di grup PL *Preloved Asli Tulungagung* semakin bertambah. Pihak yang memantau transaksi dalam grup jual beli adalah admin sendiri yaitu Vira Sintia Wulandari, Roudotul Atfal dan Meylisazaara.<sup>53</sup>

## **2. Mekanisme Praktik Jual Beli Barang-Barang Second Hand di Grup PL *Preloved Asli Tulungagung***

### **a. Pelaksanaan pemesanan barang yang akan dijual belikan atau dipost di grup PL *Preloved Asli Tulungagung*.**

Dengan ketentuan proses tawar menawar sampai proses transaksi yang dilakukan di grup PL *Prelove Asli Tulungagung*

---

<sup>53</sup> Hasil wawancara dengan Roudotul Atfal selaku admin ke-2 dari grup PL *Preloved Asli Tulungagung* pada tanggal 27 November 2019 Pukul 15.30

biasanya dilakukan dengan cara penjual memfoto terlebih dahulu barang yang akan dipost, kemudian memposting barang yang akan dijual dan menjelaskan kondisi barang tersebut. Caranya dengan format caption seperti nama , kelengkapan, kondisi, domisili, dan no *whatsapp* yang bisa dihubungi.

Selanjutnya apabila ada pihak yang tertarik dengan barang tersebut, pihak tersebut bisa menghubungi langsung orangnya dengan cara menginbox pada kotak pesan yang ada dihalaman Fbnya. Admin tidak mengetahui proses tawar menawar dikarenakan proses itu dilakukan secara pribadi oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Bila sudah terjadi kesepakatan mereka akan COD ( *Cash on Delivery* ) atau bertemu secara langsung apabila jarak rumah pihak yang bersangkutan dekat atau bisa juga dengan sistem banyar ditempat. Bisa juga dengan mentransfer uang kemudian barang akan dikirim kepada pembeli.<sup>54</sup>

**b. Kriteria barang atau prosedur barang-barang second hand yang akan di titipkan untuk dipost di grup PL *Preloved Asli Tulungagung*.**

Barang yang dijual belikan dalam grup PL *Preloved Asli Tulungagung* ini adalah barang yang hanya sekali pakai saja atau barang yang baru beli ternyata sizenya tidak cukup, atau

---

<sup>54</sup> Hasil wawancara dengan Roudotul Atfal selaku admin ke-2 dari grup PL *Preloved Asli Tulungagung* pada tanggal 27 November 2019 Pukul 15.30

pemilikinya sudah bosan dengan barang tersebut. Dari pada tidak dipakai dan hanya ditaruh dalam almari akhirnya admin dan anggota grup memutuskan untuk menjual kembali barang second hand ini dengan harga yang terjangkau. Dan ternyata dengan kualitas yang masih bagus. Banyak sekali masyarakat yang tertarik untuk masuk dan bergabung di grup fb ( *Facebook* ). Banyak terdapat barang-barang second hand masih oke, seperti halnya baju, sepatu, make up, dan kebutuhan lainnya. Maka admin menerima jasa titip barang ( menitipkan barang ) untuk dijual, dipost dengan syarat barang tersebut kualitasnya masih bagus dan masih bisa digunakan.<sup>55</sup>

Tentunya masyarakat juga menyadari bahwasannya barang-barang *preloved* atau barang *second hand* merupakan barang yang telah pakai. Jika terjadi cacat dari suatu barang, menanyakan kualitas barang bisa ditanyakan kepada anggota atau orang yang memposting barang tersebut. Sebenarnya dalam postingan dan dalam peraturan grup ketika ingin memposting dan keadaan barang tersebut ada cacat sebernnya diharuskan, dijelaskan dalam *caption* diawal. Seperti ukirannya, kancing atau bentuk kancingnya masih ada apa tidak, warnya sepatunya pudar apa tidak, kondisi barangnya dan lain sebagainya. Hal ini memudahkan bagi orang lain yang

---

<sup>55</sup> Hasil wawancara dengan Roudotul Atfal selaku admin ke-2 dari grup PL Preloved Asli Tulungagung pada tanggal 27 November 2019 Pukul 15.30

yang berminat membeli, bisa berfikir terlebih dahulu apakah mereka tetap ingin membeli atau tidak barang tersebut. Harus berbicara secara jujur atas barang yang ia posting misalnya juga minus pemakaian ataupun kecacatan barang.<sup>56</sup>

**c. Biaya jasa titip barang untuk dipost di grup PL Preloved Asli Tulungagung.**

Dahulu pertama didirikan grup ini biaya jasa titip untuk difotokan, di posting di fb grup PL *Preloved* Asli Tulungagung dengan biaya 10% dari hasil penjualan barang-barang second hand 10% dari hasil penjualan barang tersebut sudah bisa mendapatkan 2 sampai 3 slide untuk dipost terserah barangnya apa saja. Bisa juga dengan nego-negoan harga dari hasil penjualan terlebih dahulu dengan admin, agar menghasilkan harga yang pas dan tidak terlalu mahal. Supaya barangnya dan agar orang lain mampu membeli, tertarik dengan produk atau barang yang dijual.<sup>57</sup>

Tetapi dengan seiring berkembangnya grup tersebut sudah tidak ada lagi biaya untuk sekali posting. Hanya membayar suka rela saja dan bahkan admin sekarang juga tidak menganjurkan

---

<sup>56</sup> Hasil wawancara dengan Meylisazaara Admin ke 3 dari grup PL Preloved Asli Tulungagung & Penjual Barang-Barang Second Hand pada tanggal 28 November 2019 Pukul 11.00

<sup>57</sup> Hasil wawancara dengan Meylisazaara Admin ke 3 dari grup PL Preloved Asli Tulungagung & Penjual Barang-Barang Second Hand pada tanggal 28 November 2019 Pukul 11.00



untuk membayar, anggota grup bisa sepenuhnya memposting barang-barang yang akan mereka jual belikan.

**d. Praktek jual beli barang-barang second hand di grup PL Preloved Asli Tulungagung.**

Praktek jual beli barang-barang second hand yang ada digrup PL *Preloved* Asli Tulungagung menurut informasi yang penleliti dapatkan dari admin bahwa hak-hak konsumen sudah terpenuhi dan dari awal masuk grup sudah dijelaskan tata cara barang yang akan diposting dalam fb harus dijelaskan cacatnya, kondisi barangnya, harga dari suatu barang yang akan dijual belikan dalam grup PL *Preloved* Asli Tulungagung. Tidak hanya itu hak konsumen lainnya seperti admin atau anggota grup yang memposting di FB juga siap melayani COD maupun kirim antar kota bahkan bisa banyar ditempat. Dan semua yang menjadi pertanyaan konsumen juga sudah dijawab oleh admin dan oleh anggota grup yang memperjual belikan barang tersebut.

Masyarakat juga cukup puas dengan adanya grup ini, karena dalam grup PL *Preloved* Asli Tulungagung menyediakan barang-barang *Preloved* atau barang-barang second hand dengan brand ternama dan kualitasnya masih baik. Mereka juga tertarik untuk menitipkan bahkan ikut memposting dalam FB (*Facebook*) barang yang mereka punyai untuk dijual kembali dari pada tidak kepakai

dan dari hasil penjualan barang tersebut juga bisa untuk membeli barang yang baru lagi.<sup>58</sup>

**e. Kesesuaian barang yang dipesen dari pengepul barang-barang Second dalam grup PL Preloved Asli Tulungagung.**

Disini pengepul bertindak sebagai jasa atau penyalur barang-barang second hand. Pengepul mendapatkan barang-barang tersebut juga dari para anggota grup PL *Preloved* yang rumahnya cukup jauh untuk dijangkau. Maka pengepul akan mengambil barang tersebut kerumah dengan cara menginbok pihak pengepul. Pengepul disini berperan sangat penting. Kriteria barang yang akan diambil oleh pengepul untuk dijual belikan kembali adalah baju-baju, sepatu, tas, topi, celana dll yang masih layak pakai dan hanya sekali pakai atau dua kali pakai saja. Yang kualitasnya dan cacatnya sudah di ketahui oleh pengepul.<sup>59</sup>

Namun, ada juga anggota grup yang menjual dalam bentuk kaos dan bajunya atau barangnya sudah bisa digunakan lagi maka pengepul juga akan menerimanya. Kemudian barang yang tidak layak pakai yang berbahan katun, batik tersebut akan dirubah menjadi barang-barang yang dapat dimanfaatkan kembali, dijahit

---

<sup>58</sup> Hasil wawancara dengan Meylisazaara Admin ke 3 dari grup PL Preloved Asli Tulungagung & Penjual Barang-Barang Second Hand pada tanggal 28 November 2019 Pukul 11.00

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Ibu jumroten pemilik sekaligus pengepul barang-barang second hand di grup PL Preloved Asli Tulungagung pada tanggal 04 Desember 2019 Pukul 15.00

kembali contohnya untuk lap pada bengkel montor, atau kain percanya untuk keset alas kaki. Sedangkan baju-baju , celana bekas seragam sekolah yang sudah tidak layak pakai akan dibuat celana pendek dan dijual belikan kembali menjadi barang yang baru.

Etika yang dilakukan jika ada pelanggan yang komplemen mengenai barang yang dibeli dari pengepul maka pihak pengepul bersedia untuk menukarkan kembali barang seperti apa yang pembeli cari. Jika ada cacat dari suatu barang yang sudah dibeli dari pengepul maka pengepul juga akan memberitau semisal ada kerusakan bagian apa aja, minusnya apa aja, keadaan barang bagaimana. Pengepul memperjual belikan kembali barang daganganya yaitu barang-barang second hand dimedia sosial *IG( Instagram )* dan *FB ( Facebook )*.<sup>60</sup>

### **C. Permasalahan dalam Jual Beli di Grup PL Preloved Asli Tulungagung**

#### **Masalah-masalah yang dialami oleh anggota-anggota di grup**

Kebanyakan para konsumen yang masuk dalam grup Pl *Preloved Asli Tulungagung* tau grup ini dari info teman-temannya yang ada di media sosial *facebook*. Kebanyakan dari mereka ada yang merasa puas dan tidak puas. Puasnya dari segi harga jauh lebih murah dan kualitasnya juga ada yang masih bagus, hanya sekali pakai saja dan juga ada yang kurang puas. Kurang

---

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan Ibu jumroten pemilik sekaligus pengepul barang-barang second hand di grup PL Preloved Asli Tulungagung pada tanggal 04 Desember 2019 Pukul 15.00

puasnya dalam segi hal ketidak sesuaiannya kedaan barang dengan yang aslinya. Berikut beberapa contoh permasalahan yang ada digrup Pl *Preloved* Asli Tulungagung.

Masalah-masalah yang dialami oleh anggota-anggota di grup PL *Preloved* Asli Tulungagung bermacam-macam seperti pembeli sudah memesan barang dan sudah mentransfer sejumlah uang yang telah disepakati ternyata barang-barang yang menjadi objek jual beli tidak dikirim oleh pihak penjual. Selain itu terdapat pihak pembeli yang merasa kecewa dikarenakan barangnya seperti pakaian bekas, alat make up, sepatu dan tas yang dibeli ternyata kondisinya tidak sesuai dengan apa yang telah dijelaskan oleh pihak sipenjual.<sup>61</sup>

Dalam transaksi jual beli yang ada di grup Pl *Preloved* Asli Tulungagung pembeli atau konsumennya juga tidak dapat melihat langsung barang yang belinya. Hanya bisa difotokan oleh pembeli dan kebanyakan pembeli justru malah menyembunyikan cacat dari suatu barang tersebut agar dianggap barang tersebut masih bagus, masih layak digunakan dan harganya juga jauh lebih tinggi. Biaya ongkir yang dikirim melalui kulir maupun banyar ditempat juga cukup banyak tidak sesuai atau tidak seimbang dengan barangnya.<sup>62</sup>

Tindakan yang dilakukan anggota-anggota grup PL *Preloved* Asli Tulungagung setelah adanya masalah-masalah tersebut yaitu mereka

---

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Cindy Rafika Sari selaku konsumen atau anggota ( pembeli ) dari grup PL *Preloved* Asli Tulungagung pada tanggal 02 Desember 2019 Pukul 09.00

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan Cindy Rafika Sari selaku konsumen atau anggota ( pembeli ) dari grup PL *Preloved* Asli Tulungagung pada tanggal 02 Desember 2019 Pukul 09.00

menghubungi pihak yang cedera janji. Lalu selanjutnya apabila tidak ada respon, pihak yang dirugikan tersebut memposting foto dan screenshot chat ke grup PL *Preloved* Asli Tulungagung. Tujuannya adalah agar orang atau pihak yang cedera janji tersebut merasa malu. Dikarenakan pihak yang dirugikan sudah merasa kecewa.<sup>63</sup>

Cara yang dilakukan admin supaya tidak terjadi hal tersebut adalah admin memberikan nasihat kepada pihak yang dirugikan dengan cara membicarakannya dengan baik mengenai janji-janjinya. Jika tidak direspon atau merespon dengan baik, maka tindakan yang dilakukan adalah memposting foto dan chat pihak yang cedera janji tersebut. Tujuannya adalah supaya pihak yang cedera janji tersebut menghubungi anggota lain yang tertipu oleh pihak yang melakukan cedera janji tersebut dan dijadikan pembelajaran bagi yang lain.<sup>64</sup> Jika ingin membeli suatu barang harus dicek dulu secara detail barangnya ketika barang tersebut datang atau bisa juga dengan order ditempat produsen atau anggota yang lain yang kualitas baju-baju dan barang-barang yang lainnya sudah terbukti bagus.

#### **D. Temuan Penelitian**

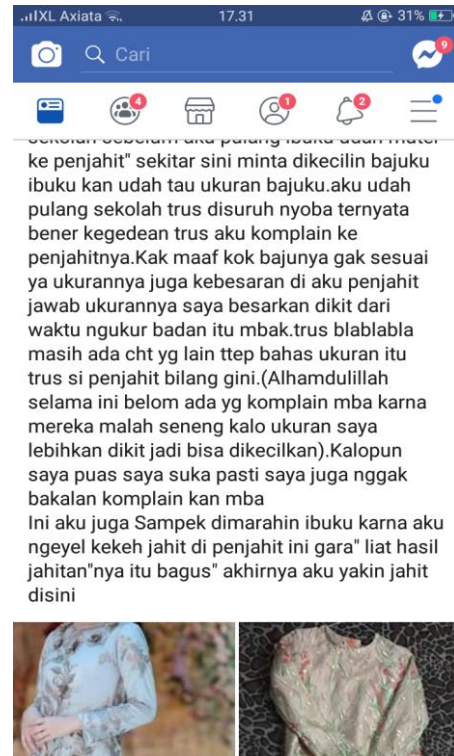
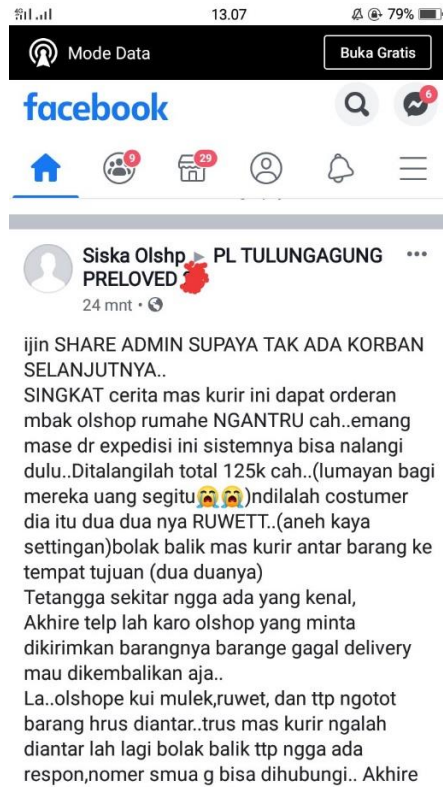
Berdasarkan pengamatan peneliti, dalam grup PL *Preloved* Asli Tulungagung peneliti telah menemukan beberapa unggahan para konsumen

---

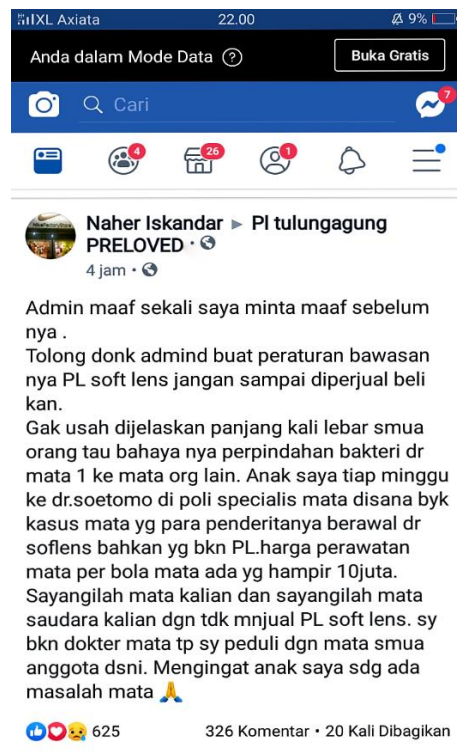
<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan Fadila Risma Yanti selaku konsumen atau anggota ( pembeli ) dari grup PL *Preloved* Asli Tulungagung pada tanggal 03 Desember 2019 Pukul 10.30

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan Meylisazaara Admin ke 3 dari grup PL *Preloved* Asli Tulungagung & Penjual Barang-Barang Second Hand pada tanggal 28 November 2019 Pukul 11.00

yang kecewa terhadap produsen yang melakukan cedera janji. Adapun beberapa temuannya adalah sebagai berikut<sup>65</sup> :



<sup>65</sup> Akun Facebook di Grup PL Preloved Asli Tulungagung dalam <https://facebook.com> diakses pada desember 2019 Pukul 20.13



Minta tolong dong beb yg punya wa nya dia/ yg bisa inbok dia "cici phira", piyamanya dah hampir bosok disipen di etalase trus, nge keep gaada jlutrunge, seumpama kamu bilang gajadi gapapa.. Tapi ak takutr dia ujuk2 kerumah ambil, lalu udh ak jual ke orang lain gtu, minta tolong hubungi dia. Dia di inbok gabaless, di komen di PL aku malah di blok, l...  
 Lihat Selengkapnya

