

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Paparan Data Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu usaha kecil milik perorangan yang berada di Desa Kawedusan Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar. Usaha yang bergerak dalam bidang jual beli online ini didirikan pada tahun 2015 oleh Aldhona Nukhbatul Fika yang juga merupakan mahasiswa perguruan tinggi yang beralamat di Dsn. Prambutan RT 003/003 Desa Kawedusan Kecamatan Ponggok Kabupaten Blitar Jawa Timur 66153. Latar belakang didirikannya usaha ini yaitu awalnya karena ingin jualan jajan lebaran lalu bertambah jualan produk kecantikan dan berbagai macam jilbab.

Awal dari berdirinya usaha ini tidak membutuhkan banyak modal. Pada waktu itu pemilik hanya mempunyai modal yang sangat minim, oleh karena itu pemilik berinisiatif untuk menggunakan sistem *pre order*. Karena sistem *pre order* ini sangat menguntungkan bagi penjual atau pun pembeli apalagi di masa pandemi ini sistem jual beli tersebut sangat dibutuhkan yaitu dengan sistem jual beli online *pre order*

Toko online My Goods.18 id ini telah berkembang dengan pesat, setiap bulanya bisa menjual 20 pcs.an bahkan bisa sampai 50 pcs untuk penghasilan bisa mencapai 500k per bulan. Produk yang

ditawarkan oleh toko online My Goods 18.id tentunya juga memiliki kualitas yang tinggi dan menggunakan kualitas yang bagus, tidak heran banyak orang yang tertarik membeli beberapa produk di My Goods 18.id. karena produk yang ditawarkan bagus dan pelayanannya ramah serta pengemasan produk sangat rapi.

#### 1. Wawancara bersama dengan beberapa penjual My goods 18.id

Sejalan dengan pendapat aldhona nukhbatul selaku pemilik akun toko online My Goods 18.id

Berdirinya toko online My goods 18.id ini dikarenakan saya ingin menjual beberapa jajanan lebaran pada bulan puasa menjelang hari raya menggunakan media sosial, dan saya rasa saya semakin tertarik menjual dagangan saya lalu saya menambah jualan saya dengan berbagai macam barang contohnya seperti produk kecantikan

Sedangkan untuk alasan mengapa aldhona nukhbatul memilih untuk penjuallan dengan sistem *pre order* adalah sebagai berikut

Alasan saya memilih jual beli dengan sistem pre order dikarenakan pada saat itu awal penjualan saya tidak banyak mempunyai modal namun saya ingin menambah keuangan dengan cara berjualan lalu saya mengetahui sistem jual beli dengan sistem pre order dari teman saya lalu saya mencoba menerapkan kan

Sedangkan cara menjual produk yang dijual menggunakan media sosial seperti *whatsap,instagram, facebook* seperti yang dikatakan oleh aldhona nukhbatul

Saya menjual produk yang saya jual menggunakan facebook awalnya dikarenakan media sosial semakin canggih dengan berbagai vitur dan aplikasi lalu saya mencoba menggunakan beberapa aplikasi yang lain yaitu seperti whatsapp dan instagram

Untuk cara pembayaran yang dilakukan dari pihak konsumen ke pihak penjual yakni memakai berbagai cara dengan transfer melalui rekening maupun bisa cod langsung dengan penjual sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan aldhona

Biasanya konsumen melakukan pembayaran setelah barangnya sudah ready atau sudah saya pesan dan dengan cara transfer ke rekening yang saya sediakan ataupun saya juga melakukan cod langsung dengan konsumen

Dikarenakan mudahnya sistem ini apalagi dengan sistem pembayaran di akhir pada saat barangnya sudah ready ataupun sudah dipesan maka ada juga dari pihak konsumen yang melakukan pembatalan jual beli artinya tidak jadi membeli produk tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan aldhona nukhbatul

Pada saat itu saya juga pernah melakukan transaksi dengan konsumen saya sudah memesan produk yang diinginkan pihak konsumen lalu barang tersebut sudah ready dan tiba-tiba pihak konsumen membatalkan pembelian dan saya hubungi tidak bisa dan saya menjadi rugi dikarenakan preoduknya sudah saya pesan.

Tanggapan pembelian juga bermacam-macam seperti yang dijelaskan aldhona nukhbatul fika -tanggapan yang dilakukan oleh pihak konsumen setelah membatalkan

Untuk tanggapan-tanggapan yang dilakukan oleh konsumen itu juga bermacam-macam ada dari pihak konsumen yang mengganti kerugian produk itu dengan jadi membelinya ada juga dari pihak konsumen yang hilang tanpa kabar.

Sedangkan upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak penjual ketika terjadi pembatalan yang disebabkan oleh konsumen dengan berbagai cara agar tidak terjadinya kerugian, sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan aldhona

Saya sebagai penjual untuk mengatasi konsumen yang melakukan pembatalan adalah dengan menghubungi nomer dari pihak konsumen itu dan mencari alamat lalu meminta ganti rugi sesuai dengan harga produk yang dibelinya<sup>96</sup>

Sedangkan yang mealatar belakangi para penjual lainnya melakukan jual beli *pre order* dikarenakan ada beberapa hal yang mealatarbelakangi dan itu juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan

Awalnya saya memulai bisnis jual beli online ini dikarenakan saya ingin menambah penghasilan saya dikarenakan saya bekerja sebagai guru honorer maka gaji yang saya terima juga tidak seberapa jadi saya menambah penghasilan saya dengan jual beli online, berdasarkan wawancara dengan dista silvia<sup>97</sup>

Sedangkan pendapat dari penjual yang lain yaitu dengan nabela okta viona.

Yang melatarbelakangi jual beli online dengan sistem *pre order* ini dikarenakan saya membutuhkan penghasilan sendiri dikarenakan untuk menambah biaya hidup dan saya rasa jualan online dengan sistem *pre order* juga tidak membutuhkan biaya maupun tenaga yang banyak, dikarenakan saya mempunyai anak yang masih balita sekitar umur 7 bulanan jadi saya bisa menyeimbangkan untuk mengurus anak saya dan jualan.<sup>98</sup>

---

<sup>96</sup> Hasil wawancara dengan aldhona selaku pemilik akun my goods 18.id di Desa Kawedusan Kecamatan Ponggok, Kabupaten Blitar pada pukul 10.00

<sup>97</sup> Hasil wawancara peneliti dengan dista silvia salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Gandekan Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 15.00

<sup>98</sup> Hasil wawancara peneliti dengan nabela okta viona salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Karanggayam Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 10.00

Untuk jual beli dengan sistem pre order ini juga sudah banyak di mengerti para penjual online seperti strategi jualan nya seperti apa, hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara bersama para penjual yaitu nabela okta dan dista silvia

Untuk jual beli *pre order* sendiri saya juga sudah cukup mengetahui dikarenakan waktu kuliah semester 1 saya pernah melakukan jual beli online tapi tidak saya teruskan dan saya memulai bisnis ini lagi setelah menikah, wawancara dengan dista silvia<sup>99</sup>

Untuk hasil wawancara dengan nabela okta viona sebagai berikut.

Saya masih sedikit mengerti dengan jual beli sistem *pre order* dikarenakan harus banyak yang dipelajari seperti teknik pembayaran cara mengirim produk yang dijual kepada konsumen.<sup>100</sup>

Transaksi yang digunakan untuk melukan berbagai cara setiap penjual mempunyai teknik sendiri-sendiri dalam berjualan namun juga hampir sama dikarenakan menggunakan sistem yang sama yaitu *pre order*.

Saya menarik pelanggan atau konsumen dengan terus membuat story-story konsumen dan testi pemakaian produk tersebut, dengan itu membuat konsumen menjadi tertarik untuk membeli dan membuat video video di tiktok wawancara bersama dista selvia<sup>101</sup>

---

<sup>99</sup> *Ibid* wawancara dengan dista silvia

<sup>100</sup> *Ibid* wawancara dengan nabela okta viona

<sup>101</sup> Hasil wawancara peneliti dengan dista silvia salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Gandekan Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 15.00

Sedangkan hasil hasil wawancara dengan nabela okta viona juga memiliki strategi yang hampir sama.

Untuk cara saya memawarkan produk saya sering memposting dagangan saya di fb dan semakin banyak pengikut saya di fb maka banyak juga konsumen yang tertarik untuk membelinya<sup>102</sup>

Media yang digunakan para penjual untuk melakukan jual beli online dengan sistem pre order juga berbagai macam dikarenakan banyak aplikasi yang baru baru dan lebih menarik.

Saya menggunakan berbagai macam aplikasi dalam melakukan jual beli online ini dengan cara menggunakan instgram, whatsap, shopee dan yang lebih banyak lakunya menggunakan shopee” hasil wawancara dengan dista selvia<sup>103</sup>

Hasil wawancara dengan penjual yang lain yaitu dengan nabela okta viona.

Saya menjual produk kecantikan dengan menggunakan aplikasi instgram, whatsap, facebook namun yang laku banyak menggunakan media whatsap dan facebook<sup>104</sup>

Cara pembayaran jual beli online dengan sistem pre order juga sama dengan beberapa penjual dari toko online my Goods 18.id

Teknik pembayaran dari konsumen yaitu setelah pemesanan sudah disiapkan atupun saya kirim ke alamat penjual biasanya pembayarannya saya sediakan ke rekening saya jadi pihak konsumen tinggal mentransfer sesuai dengan harga produk maupun ongkos kirim hasil wawancara dengan dista silvia<sup>105</sup>.

---

<sup>102</sup> Hasil wawancara peneliti dengan nabela okta viona salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Karanggayam Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 10.00

<sup>104</sup> Hasil wawancara peneliti dengan nabela okta viona salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Karanggayam Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 10.00.

<sup>105</sup> Hasil wawancara peneliti dengan dista silvia salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Gandekan Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 15.00.

Untuk konsumen yang melakukan pembayaran dengan mentransfer sesuai dengan harga produk yang dibeli dan ongkos pengiriman tapi biasanya jika konsumen berada tidak jauh dari tempat tinggal saya , dengan melakukan cod pemberian produk beserta dengan penerimaan uang hasil wawancara dengan nabela okta viona<sup>106</sup>

Untuk pembatalan yang dilakukan dari pihak konsumen terkadang juga hampir sama seperti langsung membatalkan pembelian tanpa adanya konfirmasi dahulu ke pihak pembeli.

Pembatalan yang dilakukan konsumen biasanya lewat wa namun juga ada yang lewat shope padahal produk yang di butuhkan kosumen sudah selesai saya pesan bahkan ada yang saya sudah kirim ke alamat pemesan hasil wawancara dengan dista silvia<sup>107</sup>

Ada juga pihak konsumen yang melakukan pembatalan setelah saya memesan produk, dan terkadang pihak konsumen itu saya hubungi juga sudah tidak bisa bahkan konsumen juga tidak membalas pesan yang saya kirimkan, untung saja saya belum mengirim ke alamat pemesan dan produk itu masih berada di saya” hasil wawancara dengan nabela okta viona<sup>108</sup>

Tanggapan-tanggapan yang dilakukan pihak konsumen setelah pembatalan juga bermacam-macam ada yang mau membayar ada juga yang tidak ada kabar dan tidak mau mengganti rugi.

Untuk konsumen saya yang melakukan pembatalan biasanya saya suruh mengganti kerugian yang saya alami sesuai dengan biaya ongkos kirimnya juga dan pihak konsumen juga mau melakukan ganti rugi, namun biasanya kan saya juga belum mengirim produk ke alamat konsumen namun produknya sudah berada disaya pihak konsumen tidak bisa dihubungi dan bahkan nomernya pun biasanya tidak aktif lagi hasil wawancara dengan dista silvia<sup>109</sup>

---

<sup>106</sup> Hasil wawancara peneliti dengan nabela okta viona salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Karanggayam Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 10.00.

<sup>107</sup> Hasil wawancara peneliti dengan dista silvia salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Gandekan Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 15.00.

<sup>108</sup> Hasil wawancara peneliti dengan nabela okta viona salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Karanggayam Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 10.00.

<sup>109</sup> Hasil wawancara peneliti dengan dista silvia salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Gandekan Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 15.00.

Hasil wawancara dengan nabela okta sebagai berikut.

Konsumen yang melakukan pembatalan atau tidak jadi membeli produk saya, saya menyuruhnya untuk mengganti kerugian tersebut sesuai dengan harga produk dan ongkos kirimnya <sup>110</sup>

Untuk upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak penjual jika terjadi pembatalan juga berbeda-beda agar tidak terjadinya keugian dalam penjualan sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa penjual .

Langkah-langkah atau upaya yang saya lakukan jika pihak dari konsumen itu melakukan pembatalan atas pembelian produk dengan cara menghubungi pihak kosumen itu dan mencari keberadaan konsumren utuk mengganti kerugian yang sesuai, jika memang tidak mau mengganti rugi atau kehilangan jejak atas konsumen itu maka saya membuat strategi menjual produk itu ke konsumen lain dengan harga diskon jadi saya tidak mencapai kerugian yang sangat banyak, hasil wawancara dengan dista silvia.  
<sup>111</sup>

upaya yang saya lakukan ketika ada penjual yang melakukan pembatalan bahkan pada saat itu pesananan sudah ready maka saya akan meminta ganti ruginya hasil, wawancara dengan nabela. <sup>112</sup>

## 2. Wawancara bersama konsumen yang telah melakukan pembatalan pembelian atau wanprestasi.

Untuk pendapat yang berasal dari pihak konsumen itu sendiri berasal dari hasil wawancara dengan mia amalia selaku konsumen yang pernah melakukan pembatalan pembelian suatu produk

---

<sup>110</sup> Hasil wawancara peneliti dengan nabela okta viona salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Karanggayam Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 10.00

<sup>111</sup> Hasil wawancara peneliti dengan dista silvia salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Gandekan Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 15.00.

<sup>112</sup> Hasil wawancara peneliti dengan dista silvia salah satu penjual produk My Goods 18.id di Desa Gandekan Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 15.00.



Editentitas pembeli yang melakukan pembatalan itu sendiri juga beragam salah satunya adalah mia amalia merupakan pelajar SMA di salah satu SMA yang berada di daerah ponggok dia juga sering membeli beberapa produk lewat media sosial seperti baju maupun jilbab.

Nama saya mia amalia saya masih bersekolah di SMA 1 ponggok dan saya masih kelas 3 SMA, Saya bertempat tinggal di desa Dandong Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, saya sering membeli suatu produk maupun barang di media sosial dikarenakan saya mudah tertarik dengan review-review dari penjual, hasil wawancara dengan mia amalia.<sup>113</sup>

Ada beberapa hal yang menjadi alasan mengapa seorang pembeli melakukan pembatalan salah satunya adalah hasil wawancara peneliti dengan pihak konsumen yang pernah melakukan pembatalan.

Alasan-alasan saya melakukan pembatalan itu dikarenakan saya tidak konsisten dalam melakukan kesepakatan antara saya dengan penjual karena pada saat itu saya mengetahui produk yang akan saya beli dari media sosial tapi ternyata barang nya readynya lama sedangkan pada saat itu saya sangat butuh dengan cepat lalu teman saya memberi tau bahwa produk yang saya butuhkan berada di salah satu toko dan produknya ready maka saya memilih untuk membeli disana di karenakan saya sangat membutuhkan dalam waktu yang dekat serta saya bisa mengetahui bagaimana produk aslinya .

melihat dari penjelasan diatas tentang bagaimana jual beli online dengan sistem *pre order* sangat memudahkan bagi para penjual maupun pembeli seperti halnya pengiriman dan pembelian lewat media sosial, maka dari itu ada juga dari konsumen yang melakukan kecurangan dengan membatalkan pembelian produk dan dengan adanya penelitian ini maka memudahkan untuk para penjual mengetahui bagaimana perlindungan

---

<sup>113</sup> hasil wawancara dengan mia amalia salah satu konsumen yang pernah melakukan pembatalan bertempat tinggal di desa Dandong Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, pukul 16.00

hukum bagi penjual akibat pembatalan sepihak oleh konsumen menurut hukum positif maupun hukum Islam

## **B. Temuan Penelitian**

Berdasarkan deskripsi data tentang “Praktik Jual beli Online Produk Kecantikan dengan Sistem *Pre Order* “ maka dilakukan dengan temuan penelitian dari diskripsi data hasil observasi,wawancara, dan dokumentasi sebagai berikut:

1. Sistem jual beli online produk kecantikan dengan sistem *Pre Order* di akun Mygoods 18.id dilakukan dengan mengunggah foto pada media sosial milik toko online Mygoods 18.id, ditambahkan keterangan-keterangan yang mendukung sejenis ukuran,warna dan menyertakan nomor whatsapp atau telepon.
2. Pembeli menghubungi akun Mygoods 18. Id jika ingin membeli produk yang ada di Mygoods 18. Id yaitu dengan menanyakan tentang produk yang akan di beli sedangkan kan pemilik akun Mygoods 18. Id menjelaskan tentang produk tersebut secara jelas dan lengkap serta menunjukkan gambar reweunya kepada pembeli.
3. Pratek jual beli online dalam toko Mygoods 18. Id menggunakan sistem *Pre order* yaitu pembeli memesan terlebih dahulu produk yang akan di beli kepada pemilik akun Mygoods 18. Id dikarenakan barang yang dibeli biasanya belum ready maka pembeli harus menunggu terlebih dahulu sampai barang itu ready. Untuk pembayaran pemilik akun Mygoods 18. Id tidak meminta biaya pajar atau DP terlebih dahulu melainkan menunggu barang itu ready lalu pembeli dapat

melakukan pembayaran dengan sistem cod maupun transfer melalui rekening.

4. Permasalahan pada jual beli online dengan sistem *Pre Order* ini yaitu pembeli bisa dengan mudah melakukan pembatalan pembelian produk pada Mygoods 18.id dan hilang dari tanggung jawab yang telah disepakati antara penjual dan pembeli, dikarenakan pada My Goods 18 id memperbolehkan pembayaran produk dilakukan di akhir. Padahal barang yang di pesan sudah ready dan siap dikirimkan kepada pembeli.

5. Alasan mengapa konsumen membatalkan pembelian yaitu dikarenakan biasanya terlalu menunggu lama produk yang dibeli ready dan sedangkan di toko lain sudah ready maka pihak konsumen membatalkan pembeliannya.